TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SEGURO DE ELECTRODOMÉSTICOS DEL GRUPO ELECTROLUX

Nota para todas las partes: este contrato tiene un plazo fijo inicial de 12 meses. Se podrá prolongar su vigencia en periodos adicionales de doce (12) meses, salvo que una de las partes lo rescinda con un plazo de preaviso de un (1) mes (en el caso del Asegurado) y de dos (2) meses (en el caso de la Aseguradora) antes de que finalice la anualidad correspondiente.

1 PREÁMBULO

1.1 Estos términos y condiciones generales se aplican al contrato de seguro de protección adicional suscrito entre usted (en adelante, el **"Asegurado"**) y la Compañía de Seguros Electrolux (Electrolux Försäkringsaktiebolag) (en adelante, la **"Aseguradora"**) en relación con el Electrodoméstico indicado por usted en la oferta de celebración de este contrato de seguro (**"Condiciones Generales"**). Nada de lo dispuesto en el presente contrato de seguro o en las Condiciones Generales pretende limitar ninguno de sus derechos respecto a la falta de conformidad del Electrodoméstico, tal y como se establece en el art. 3.1.

1.2 Electrolux ofrece el paquete de extensión de garantía:

- Servicio Reparación a precio fijo+: incluye la reparación a precio fijo y una extensión de garantía (Protección+)

(en adelante, denominado también como "**Paquete de Extensión de Garantía**")

A menos que se indique explícitamente lo contrario, las Condiciones Generales se aplican a todos los Paquetes de Extensión de Garantía.

2 DEFINICIONES

Siempre que se utilicen en estas Condiciones Generales, los siguientes términos tendrán el siguiente significado:

2.1 **Daño Accidental**: cualquier daño repentino e imprevisto al Electrodoméstico asegurado, ajeno al control del Asegurado, que afecte al funcionamiento operativo del Aparato, siempre que en el momento del accidente el Aparato fuera utilizado de conformidad con el manual del Aparato en cuestión;

2.2 **Avería:** imposibilidad de utilizar el Electrodoméstico con normalidad de acuerdo con su uso previsto causada por un cese repentino e inesperado del correcto funcionamiento de los elementos o componentes del Electrodoméstico debido a razones mecánicas, eléctricas, electrónicas, neumáticas o hidráulicas internas y que no es causada por acciones humanas o que no es resultado de un uso del Electrodoméstico no indicado en el manual de usuario;

2.3 **Centro de Contacto:** unidad organizativa del Grupo Electrolux que lleva a cabo el proceso de tramitación de defectos con respecto a la Política. Los datos del Centro de Contacto son los siguientes: Número de teléfono 911 178 909, y el email clientes@electrolux.com. También se puede encontrar más información en las webs de reparaciones:

https://www.aeg.com.es/support/repairs/

https://www.electrolux.es/support/repairs/

https://www.zanussi.es/support/repairs/

2.4 **Daño Completo:** daño como resultado del cual es técnicamente imposible o económicamente inviable recuperar el Electrodoméstico;

2.5 **Marcas y Electrodomésticos Cubiertos**: Los Paquetes de Extensión de Garantía están disponibles para todos los electrodomésticos comercializados en España del Grupo Electrolux, incluyendo las marcas AEG, Electrolux, Zanussi;

2.6 **Electrodoméstico:** el Electrodoméstico identificado en la Póliza. Un Electrodoméstico puede ser cualquiera de los siguientes electrodomésticos: hornos, fogones, microondas, placas de cocina, campanas, congeladores, frigoríficos (excepto SidebySide), lavadoras, secadoras o lavavajillas comercializados bajo cualquiera de las marcas del Grupo Electrolux, siempre que (i) el electrodoméstico haya sido autorizado según el manual del producto para su uso en España, (ii) que se encuentre en España en la fecha de celebración del contrato de seguro tal y como se identifica en la Póliza y (iii) que se encuentre en España en la fecha de ocurrencia del Hecho Asegurado; que al inicio de la fecha de protección no tenga más de ocho (8) años de antigüedad desde la fecha de su compra; la antigüedad del equipo se cuenta desde el final del año en que se adquirió el equipo;

2.7 **Electrolux:** ELECTROLUX ESPAÑA, S.A.U. actúa como intermediario de seguros, es autorizada y delegada por la Aseguradora para cumplir con las obligaciones de la Aseguradora hacia el Asegurado incluidas en este documento, incluyendo el registro del electrodoméstico, la solicitud del interés del Asegurado para suscribir el contrato de seguro, la gestión de los defectos, la organización de los servicios de reparación y sustitución por parte del personal de Electrolux u otros bajo la supervisión directa de Electrolux, la retirada de los Electrodomésticos Electrolux o sus partes y la facilitación del pago a la Aseguradora a través de las cuentas de Electrolux;

2.8 **Servicio Reparación a precio fijo+:** incluye la reparación a precio fijo y un paquete de Extensión de Garantía que cubre un Electrodoméstico (que cumpla los requisitos). Puede adquirirse siempre y cuando el electrodoméstico se encuentre fuera del periodo de garantía legal de 3 (tres) años, si la fecha de compra del Electrodoméstico fue con fecha igual o posterior al 1 de enero de 2022. Si la fecha de compra del Electrodoméstico fue con fecha anterior al año 2022, el servicio puede ser comprado tras dos años cuando su garantía legal haya terminado;

2.9 **RGPD:** Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE;

2.10 **Términos Generales:** estos Términos Generales;

2.11 **Periodo de carencia:** primeros treinta (30) días naturales tras la entrada en vigor del contrato de seguro;

2.12 **Asegurado:** un consumidor final privado con derecho a beneficiarse del contrato de seguro;

2.13 **Aseguradora:** Electrolux Försäkrings AB, con domicilio social en Estocolmo, Suecia, y registrado con el nº. 516401-7666, está autorizada por la Autoridad de Supervisión Financiera de Suecia Finansinspektionen;

2.14 **Hecho Asegurado:** se refiere a una avería o daño accidental del Electrodoméstico;

2.15 **Garantía del Fabricante:** garantía proporcionada al Asegurado para el Electrodoméstico por un fabricante, importador, distribuidor o vendedor del Electrodoméstico;

2.16 **Electrodoméstico Nuevo:** un Electrodoméstico disponible en el territorio español, con los mismos parámetros técnicos o los más comparables al Electrodoméstico asegurado, por el que se sustituye el Electrodoméstico en caso de Daño Completo;

2.17 **Póliza:** documento que confirma la celebración de un contrato de seguro conforme a las presentes Condiciones Generales, con un número de identificación único;

2.18 **Valor de Reposición:** valor del Electrodoméstico Nuevo en la fecha en que se produjo el daño;

2.19 **Técnico de Servicio:** un empleado de servicio de Electrolux o un técnico de servicio contratado por Electrolux, con sede en España, designado por Electrolux para la reparación o sustitución del Electrodoméstico;

2.20 **Ley Española de Protección de los Consumidores:** la Ley Española General de Protección de los Consumidores y Usuarios (*Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Española General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*); y

2.21 **Ley Española de Contrato de Seguro:** La Ley Española de Contrato de Seguro (Ley 5/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro).

3 OBJETO Y ALCANCE DEL SEGURO

3.1 El contrato de seguro es adicional a los derechos legales que el Asegurado pueda tener respecto a la no conformidad de un Electrodoméstico de acuerdo con la Ley Española de Protección al Consumidor, como el derecho a la reparación y sustitución, y respecto a cualquier Garantía del Fabricante proporcionada por el fabricante, distribuidor, importador o vendedor

del Electrodoméstico del Grupo Electrolux. Las disposiciones de las presentes Condiciones Generales no afectan a los derechos legales no relacionados con el seguro del Asegurado.

3.2 El objeto del seguro es el Electrodoméstico del Grupo Electrolux indicado en la Póliza.

3.3 Se suscribirán los siguientes contratos: (i) un contrato de seguro entre el Asegurado y la Aseguradora (ii) un contrato de intermediación entre la Aseguradora y Electrolux, y, en la medida en que sea necesario, (iii) un contrato de servicio de reparación entre la Aseguradora y Electrolux.

3.4 La cobertura del seguro cubrirá los daños del Electrodoméstico resultantes de todos los Hechos Asegurados (Avería, Daño Accidental).

3.5 El alcance del seguro incluye la cobertura por parte de la Aseguradora de la reparación por o bajo la supervisión directa de Electrolux del Electrodoméstico especificado en la Póliza o, en caso de Daño Completo, la sustitución del Electrodoméstico por un Electrodoméstico Nuevo por Electrolux, incluyendo la entrega. El servicio de instalación se ofrece como servicio extra con coste adicional en toda la gama de encastre con la excepción de las campanas y placas de gas, donde no se ofrece el servicio en ningún caso. El servicio de instalación no está disponible en algunas áreas de la provincia de Lérida. Además, si el consumidor necesitase una nivelación del lavavajillas, o un cambio de sentido de puerta, el coste de dicho servicio extra correrá a cargo del consumidor.

3.6 En caso de reparación, el servicio de reparación será realizado por Electrolux. Electrolux registrará una reclamación y podrá reservar la visita de reparación correspondiente con el Técnico de Servicio. En caso de sustitución, el reemplazo del Electrodoméstico será proporcionado por Electrolux.

4 <u>EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD</u>

4.1 El contrato de seguro no cubrirá:

4.1.1 daños resultantes del uso de materiales consumibles o de piezas del aparato que, por su naturaleza, se desgastan antes del final de la vida útil del aparato bajo un uso regular, como por ejemplo las bombillas, las pilas desechables, los pilotos a distancia o las antenas;

4.1.2 daños en el Electrodoméstico resultantes de una utilización no conforme con su uso previsto o con las recomendaciones que se desprenden del manual de usuario del Electrodoméstico;

4.1.3 daños causados por una instalación incorrecta del aparato, incluida la instalación que no se ajuste al uso previsto o a las recomendaciones contenidas en el manual de usuario, excepto en los casos en que el aparato haya sido instalado por el vendedor del aparato u otras personas que actúen en su nombre;

4.1.4 daños mecánicos en el Electrodoméstico causados por interferencias en su estructura como, por ejemplo, interferencias en elementos estructurales del Electrodoméstico, interacciones de sus componentes o del software instalado en el Electrodoméstico, así como modificaciones o ajustes (i) que vayan más allá del alcance previsto en el manual de usuario o (ii) que se realicen de forma o en condiciones que no se correspondan con las recomendaciones previstas en dicho manual. La exclusión no cubre las interferencias de un Técnico de Servicio;

4.1.5 daños resultantes de las reparaciones del Electrodoméstico realizadas por personas no autorizadas;

4.1.6 daños en el Electrodoméstico cuando se manipulan las características de seguridad originales del fabricante;

4.1.7 daños en el Electrodoméstico resultantes del uso del Electrodoméstico para fines comerciales;

4.1.8 daños causados por la corrosión, la oxidación, la calcificación u otra forma de degradación gradual que sea el resultado del uso regular del Electrodoméstico o que no afecte negativamente a las características funcionales del Electrodoméstico, tales como daños en la apariencia, abolladuras, arañazos, decoloración;

4.1.9 daños causados intencionadamente o por negligencia grave por el Asegurado o los daños causados intencionadamente por una persona con la que el Asegurado resida en el hogar común;

4.1.10 daños resultantes de la omisión del mantenimiento o de las inspecciones periódicas si son recomendadas por el fabricante del Electrodoméstico;

4.1.11 daños resultantes de la influencia sobre el Electrodoméstico de factores externos térmicos, químicos, líquidos, humedad, presión excesiva, radiación, vibración, explosión o ventilación inadecuada;

4.1.12 daños resultantes de un transporte inadecuado del Electrodoméstico;

4.1.13 daños causados por vicios o defectos que se hayan manifestado antes de la celebración del contrato de seguro;

4.1.14 daños en la producción o defectos estructurales descubiertos por el fabricante que den lugar a la retirada del producto del mercado;

4.1.15 daños consistentes en la pérdida de datos almacenados en el Electrodoméstico o en el software del Electrodoméstico;

4.1.16 daños causados por virus informáticos;

4.1.17 daños resultantes del uso de equipamiento adicional del Electrodoméstico que difieren de los recomendados por el fabricante;

4.1.18 daños en los accesorios adicionales vendidos junto con el Electrodoméstico o adquiridos por separado, como auriculares, módems, antenas, cables, cargadores y baterías adicionales;

4.1.19 costes de mantenimiento y montaje del Electrodoméstico;

4.1.20 costes de colocación de precintos de protección u otros elementos de seguridad adicionales;

4.1.21 daños al Electrodoméstico causados por catástrofes naturales incluidos, entre otros, la caída de rayos, inundaciones, incendios, cambios de voltaje y cualquier mal funcionamiento de las redes de electricidad, gas, aire acondicionado, ventilación, telecomunicaciones, protección contra rayos y alarmas;

4.1.22 costes de reparación ya cubiertos por la Garantía del Fabricante;

4.1.23 daños y costes de terceros;

4.1.24 averías causadas por animales, incluidos roedores e insectos;

4.1.25 daños incurridos o reclamados en el Periodo de carencia;

5 INICIO, DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO

5.1 El contrato de seguro entra en vigor 30 días después de la celebración del contrato de seguro del Electrodoméstico asegurado siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

5.1.1 el Asegurado ha rellenado el formulario de inscripción de forma veraz y completa, lo ha firmado y la Aseguradora lo ha recibido;

5.1.2 el Asegurado ha sido aceptado y registrado por escrito por la Aseguradora;

5.1.3 el Asegurado ha pagado la prima (mensual o anual) a tiempo y en su totalidad (como se describe en el art. 10.33);

5.1.4 la reparación inicial del electrodoméstico se haya efectuado con éxito.

5.2 El contrato de seguro comenzará por un periodo inicial de doce (12) meses y finalizará en la fecha acordada indicada en la Póliza. Se podrá prolongar la vigencia del contrato de seguro en periodos adicionales de doce (12) meses salvo que una de las partes lo rescinda con un plazo de preaviso de dos (2) meses (en el caso de la Aseguradora) y de un (1) mes (en el caso del Asegurado) antes de que finalice la anualidad.

5.3 La notificación de la rescisión se realiza por (i) carta certificada, (ii) mediante la entrega de la carta de rescisión con acuse de recibo.

5.4 Además, la Aseguradora tendrá derecho a rescindir el contrato de seguro antes de tiempo si ya no se le puede exigir el compromiso del seguro, por ejemplo, si la Aseguradora tiene conocimiento de que el Asegurado ha engañado deliberadamente y/o ha incumplido el contrato de seguro.

5.5 El contrato de seguro y la cobertura terminan siempre por efecto de la ley y sin que se requiera ninguna notificación de terminación cuando:

5.5.1 se lleve a cabo una rescisión del contrato de seguro por parte del Asegurado de acuerdo con el art. 7;

5.5.2 el Electrodoméstico alcance los diez (10) años;

5.5.3 se lleve a cabo una transferencia de la propiedad del Electrodoméstico a otra parte (por ejemplo, mediante un regalo o una venta);

5.5.4 en caso de robo o hurto del Electrodoméstico asegurado.

5.6 La Aseguradora devolverá al Asegurado las primas que éste ya haya pagado por el periodo de seguro tras la finalización de la protección del seguro.

6 LUGAR DEL SEGURO

6.1 El seguro se aplica en España Peninsular e Islas Baleares. “España Peninsular e Islas Baleares” no incluye Islas Canarias, Andorra, Gibraltar, Ceuta o Melilla, a los Electrodomésticos asegurados adquiridos en España, y estará sujeto al Hecho Asegurado que ocurra en España.

7 DERECHO DE DESISTIMIENTO

7.1 El consumidor que haya celebrado un contrato de seguro remoto/a distancia podrá desistir del mismo sin indicar el motivo, presentando una declaración escrita a clientes@electrolux.com, o por correo postal a ELECTROLUX ESPAÑA, S.A.U., Avenida de Europa, 16 Parque Empresarial La Moraleja, 28108, Alcobendas – Madrid en el plazo de catorce (14) días naturales desde que se le informó de la celebración del contrato. El plazo se considerará cumplido si la declaración se envía antes de su vencimiento. Si el consumidor reclama la cobertura durante los citados catorce (14) días naturales, perderá su derecho de desistimiento.

8 LIMITACIONES SOBRE LA REPARACIÓN A PRECIO FIJO INICIAL

8.1 Si tras la visita del técnico, el aparato es irreparable o excede el importe máximo de reparación, Electrolux hará la devolución de lo abonado descontando el importe de la visita (69€) y ofrecerá un nuevo electrodoméstico incluyendo el transporte a un precio especial de fidelización.

8.2 Si en el plazo de 30 días, existe una avería por el mismo motivo que la primera reparación y el Electrodoméstico es irreparable, se procederá a cancelar la póliza y devolver el importe abonado descontando el coste de la visita. En caso de que el Cliente no acepte el reemplazo:

- Para España Peninsular e Islas Baleares, se descontará el importe del servicio de visita de técnico de sesenta y cinco (69) euros, IVA incluido, y se devolverá la diferencia.

8.3 El valor del electrodoméstico actual se calcula en base al valor promedio de mercado menos la depreciación promedia. En base a estos cálculos, los límites de la reparación son los siguientes:

LÍMITE DE LA REPARACIÓN	Con IVA (€)
Lavadoras, secadoras y lavadoras secadoras	303
Lavavajillas	303
Frigoríficos	303
Hornos y placas	303
Campanas extractoras	303

9 LIMITACIONES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA

9.1 El número de daños para los que se puede programar una reparación para los Electrodomésticos no está limitado.

9.2 En caso de una afectación específica de la funcionalidad del Electrodoméstico, Electrolux determinará el número de intentos de reparación a realizar teniendo en cuenta las circunstancias específicas y las instrucciones de la Aseguradora. Si los intentos de reparación del Electrodoméstico han sido infructuosos, el Electrodoméstico se considerará como Daño Completo.

10 PRIMA DE SEGURO

10.1 El importe de la prima del seguro se determina teniendo en cuenta el valor de reposición, las opciones de protección del seguro, el paquete de seguros y el periodo del seguro.

10.2 La prima del seguro solo se debe pagar por el periodo de prestación de la cobertura del seguro por parte de la Aseguradora.

10.3 La prima del seguro se pagará mensual o anualmente según se indique en la Póliza de la tabla adjunta:

Reparación a precio fijo (*PAGO INICIAL REPARACIÓN)	AEG	ELECTROLUX	ZANUSSI
Reparación a precio fijo (sin impuestos)	98,35€	98,35 €	98,35 €
Impuestos	20,65€	20,65€	20,65€
Reparación a precio fijo	119,00 €	119,00 €	119,00 €

Protección+ (*PAGO MENSUAL SUSCRIPCIÓN)	Cobertura extendida
Prima (sin impuestos y gastos de gestión)	7,82 €
Costes administrativos y de gestión	0,45 €
Impuestos	0,72 €
Prima mensual	8,99 €

Se llama la atención sobre el hecho de que la comparación entre varios contratos de seguro no debe limitarse a comparar los costes y tasas estimados de cada uno de ellos, sino que también debe tener en cuenta otros elementos, como el alcance de la cobertura, el importe de las posibles franquicias o las cláusulas de exclusión. Las estimaciones anteriores permiten apreciar mejor la parte de la prima que se destina a cubrir el riesgo asegurado por el contrato de seguro. El saldo de la prima, una vez deducidos los impuestos y las cotizaciones, así como los gastos de adquisición y administración, representa la parte de la prima que se utiliza para la realización de las prestaciones contractuales y los gastos no mencionados anteriormente (incluido el coste mutualizado de los siniestros y su gestión). Estas estimaciones se calculan a partir de los datos contables del último ejercicio de la Aseguradora aprobados por su junta general.

10.4 En caso de que el Tomador del Seguro no pague la prima debida, la cobertura se suspenderá un (1) mes después de que Electrolux haya enviado el aviso de pago al Asegurado, sin perjuicio del derecho de la Aseguradora a rescindir el contrato de seguro por falta de pago de la prima según lo dispuesto en la Ley Española de Contrato de Seguro. Durante el periodo de suspensión de la cobertura, el contrato de seguro no dará cobertura. La prima debida deberá seguir siendo pagada, después de lo cual la cobertura se restablecerá con efecto a partir del día siguiente al de la recepción de la prima debida por Electrolux.

10.5 La Aseguradora se reserva el derecho de ajustar anualmente la prima debida en función del incremento del Índice de Precios al Consumo ("IPC") para todos los hogares de España y de los incrementos sustanciales de costes, tales como, a título enunciativo y no limitativo, los

aumentos significativos del coste de las materias primas, componentes y productos semielaborados y cualquier otro incremento ajeno a la voluntad de la Aseguradora.

11 DETERMINACIÓN DE LA CUANTÍA DE LOS DAÑOS

11.1 El importe de los daños se determinará en función de los costes y del método de reparación del Electrodoméstico asegurado.

11.2 En caso de Daño Completo, la Aseguradora cubrirá la sustitución del Electrodoméstico por un Electrodoméstico Nuevo.

11.3 Un Electrodoméstico Nuevo puede incluir piezas reacondicionadas o un aparato reacondicionado. Si no existe un electrodoméstico de sustitución equivalente o si los costes de dicho electrodoméstico de sustitución superan el valor de sustitución del Electrodoméstico afectado, la Aseguradora podrá, en su lugar y a su sola discreción, decidir pagar el valor de sustitución del Electrodoméstico al Asegurado. Este valor residual del Electrodoméstico será el resultante de una depreciación anual del 10% del valor de compra.

11.4 En el momento de la entrega del (de los) Electrodoméstico(s) Nuevo(s), la propiedad del (de los) Electrodoméstico(s) Electrolux sustituido(s) pasará a Electrolux.

11.5 El seguro cubrirá únicamente los costes de reparación determinados en la fecha de ocurrencia del daño que sean necesarios para restablecer el correcto funcionamiento del Electrodoméstico.

11.6 Los costes de sustitución de consumibles como filtros, aceites y fluidos estarán cubiertos únicamente si es necesaria su sustitución (total o parcial) debido a daños en el elemento del Electrodoméstico.

11.7 La Aseguradora se reserva la posibilidad de hacerse cargo de la propiedad de los elementos del Electrodoméstico que serán sustituidos.

12 OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL ASEGURADO

12.1 El Asegurado está obligado a detener inmediatamente el uso del electrodoméstico y a actuar de acuerdo con las recomendaciones del manual de usuario o de la tarjeta de garantía si cualquier advertencia o elemento de control y medición indica un mal funcionamiento o irregularidades. El Asegurado también está obligado a utilizar todas las medidas disponibles para recuperar el Electrodoméstico y evitar el agravamiento del daño. Si el Asegurado, deliberadamente o por negligencia grave, no aplica dichas medidas y estas acciones han provocado la ocurrencia o contribuido a un siniestro, la Aseguradora quedará exento de responsabilidad.

12.2 El Asegurado está obligado a verificar si el contrato de seguro y la Póliza reflejan el contrato de seguro solicitado y la información proporcionada por el Asegurado al celebrar el contrato de seguro. Cualquier inexactitud debe ser comunicada por escrito a la Aseguradora lo antes

posible. Al solicitar el contrato de seguro, el Asegurado respondió a varias preguntas. El Asegurado es responsable de responder correctamente a las preguntas, aunque las haya rellenado otra persona. Si una pregunta ha sido contestada incorrectamente, el Asegurado debe comunicarlo a la Aseguradora inmediatamente después de recibir la Póliza. En ese caso, la Aseguradora podrá rescindir el contrato de seguro o retirar la cobertura o fijar las condiciones especiales en las que se basa el contrato de seguro. Si el Asegurado no ha cumplido o no ha cumplido totalmente con la obligación de información, esto puede dar lugar a que se restrinja o incluso se anule el derecho a la cobertura del contrato de seguro. La Aseguradora tiene derecho a rescindir el contrato de seguro si, conociendo el verdadero estado de las cosas, nunca hubiera celebrado el contrato de seguro.

12.3 Si durante la vigencia del contrato de seguro se produce algún cambio en la situación personal del Asegurado o en el Electrodoméstico asegurado, el Asegurado deberá informar por escrito a la Aseguradora de los siguientes cambios o circunstancias en el plazo de catorce (14) días desde que el Asegurado tenga conocimiento de los mismos. En cualquier caso, el Asegurado deberá informar a la Aseguradora de los siguientes cambios: (i) los datos de la nueva dirección del Asegurado y (ii) el cambio de otros datos de contacto.

12.4 La Aseguradora no se hace responsable de las consecuencias o circunstancias que, en contra del art. 12.2 o 12.3, no fueron comunicados a la Aseguradora. Si la violación de las disposiciones de los art. 12.2 o 12.3 ha sido el resultado de una falta intencionada, se considera en caso de duda, que el Hecho Asegurado es el resultado de circunstancias obstruidas a pesar de la obligación de información.

12.5 Si el Asegurado contrata el seguro por cuenta de un tercero (el asegurado), está obligado a facilitar las Condiciones Generales al asegurado y a informarle de sus derechos y obligaciones en virtud del contrato de seguro. El Asegurado solo podrá contratar el seguro por cuenta de un tercero tras haber obtenido el consentimiento previo y por escrito de la Aseguradora.

13 PROCEDIMIENTO EN CASO DE DAÑOS

13.1 En caso de daños, el Asegurado deberá:

13.1.1 utilizar todas las medidas a su alcance para rescatar el Electrodoméstico asegurado y evitar o reducir sus daños;

13.1.2 informar inmediatamente, y a más tardar en el plazo de siete (7) días desde que tuvo conocimiento de los daños, de los mismos por teléfono, tal y como se especifica en la Póliza, o por correo electrónico al Centro de Contacto en la dirección de correo electrónico indicada en el art. 18.1 y actuar de acuerdo con las recomendaciones del Centro de Contacto;

13.2 En el momento de notificar un daño, el Asegurado está obligado a facilitar los siguientes datos para su identificación:

13.2.1 sus datos personales exactos, el número de teléfono y la dirección postal del Asegurado;

13.2.2 el número de Póliza;

13.2.3 la marca y el modelo del Electrodoméstico en cuestión, incluyendo el código de número de producto (**PNC**) y el número de serie; y

13.2.4 una descripción detallada del daño; posibles fechas de puesta a disposición o paso del Electrodoméstico al personal del Servicio Técnico para la reparación del electrodoméstico o en caso de Daño Completo, para la sustitución del electrodoméstico, durante el horario de trabajo habitual del Servicio Técnico.

13.3 El Asegurado está obligado a:

13.3.1 poner el Electrodoméstico a disposición del representante del Servicio Técnico en el lugar de uso en España en el día y hora acordados. Los Electrodomésticos que sean de encastre deben estar disponibles para su reparación por parte del Asegurado de tal manera que se pueda iniciar la reparación inmediatamente;

13.3.2 proporcionar la Póliza o proporcionar un número de Póliza a un representante del Servicio Técnico.

13.4 En caso de contratar el Servicio Reparación a precio fijo+ y se haya reservado y confirmado la visita para su reparación, solo se puede cancelar hasta veinticuatro (24) horas antes de la visita de servicio. Si el Asegurado se da de baja posteriormente o no acude a la cita, Electrolux se reserva el derecho a no devolver el importe previamente abonado.

13.5 Si el Asegurado ha incumplido alguna de las obligaciones establecidas en este artículo 13 por culpa o negligencia grave, y ello ha afectado a la determinación de la responsabilidad o al alcance de las prestaciones, la Aseguradora podrá reducir la prestación en consecuencia.

14 RECLAMO DE PAGO

14.1 La Aseguradora se encargará de que el Asegurado reciba la reparación dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la comunicación de la avería por parte del Asegurado, siempre que éste ponga el Electrodoméstico a disposición del personal del Servicio Técnico dentro de ese plazo.

14.2 El Centro de Contacto organizará la reparación del Electrodoméstico del Asegurado en el lugar de su instalación en el territorio de España, y, si esto no es posible, en el Servicio Técnico. Si la reparación no es posible debido a razones técnicas y el Electrodoméstico Electrolux debe ser reparado en las instalaciones del Servicio Técnico, el Servicio Técnico es responsable de transportar el Electrodoméstico. El Asegurado está obligado a permitir que el personal del Servicio Técnico recoja el Electrodoméstico a la hora acordada con el Servicio Técnico de acuerdo con el art. 13.3. El Asegurado también podrá entregar el Electrodoméstico él mismo

en el lugar designado por el Centro de Contacto en el territorio de España. En este caso, el Asegurado no tendrá derecho al reembolso de los gastos de transporte y la Aseguradora no reparará ningún daño causado por el Asegurado durante el transporte del Electrodoméstico.

14.3 La decisión de si el Electrodoméstico es reparable corresponde exclusivamente a Electrolux. Las razones para la irreparabilidad pueden incluir, pero no se limitan a, (i) la falta de piezas de repuesto, (ii) si en la opinión razonable del Servicio Técnico el costo para reparar el Electrodoméstico excede el valor de reemplazo del Electrodoméstico afectado, o (iii) si por cualquier otra razón la reparación del Electrodoméstico parece económicamente inviable.

15 COMUNICACIÓN

15.1 Para preguntas relacionadas con la suscripción, el Asegurado puede ponerse en contacto con el Grupo Electrolux en cualquier momento durante el horario de atención al cliente a través de la línea telefónica 911 178 909 o en cualquier momento a través del correo electrónico a clientes@electrolux.com.

15.2 Electrolux podrá ponerse en contacto con el Asegurado a los efectos de su suscripción durante el horario laboral normal, por teléfono o por escrito, incluyendo el correo electrónico, a la dirección correspondiente indicada en el encabezamiento de este contrato.

16 PROTECCIÓN DE DATOS

16.1 Electrolux, como responsable del tratamiento, tratará determinados datos personales del Asegurado (es decir, la información de contacto y la información relativa al Electrodoméstico adquirido por el Asegurado) en la medida en que sea necesario para la ejecución de este contrato de seguro. Esto incluye la transferencia de estos datos a otras empresas del grupo Electrolux y a terceros contratados por Electrolux con el fin de efectuar cualquier reparación y/o sustitución del Electrodoméstico. Cualquier destinatario de los datos personales del Asegurado estará situado en el Espacio Económico Europeo (EEE).

16.2 La facilitación de los datos personales por parte del Asegurado es un requisito necesario para la celebración de este contrato de seguro, que de otro modo no puede concluirse.

16.3 Los datos personales del Asegurado se conservarán durante la vigencia del contrato de seguro y, posteriormente, durante diez años a partir del final del año en que Electrolux haya enviado la factura al Asegurado o, si es posterior, Electrolux haya tramitado una reclamación del Asegurado en virtud de este contrato de seguro.

16.4 El Asegurado tiene derecho a solicitar a Electrolux el acceso y la rectificación o supresión de sus datos personales o la restricción del tratamiento que le concierne, o puede oponerse al tratamiento o hacer valer el derecho a la portabilidad de los datos, dentro de los límites de la ley de protección de datos aplicable, tal y como se establece en la política de privacidad disponible en:

https://www.aeg.com.es/overlays/data-privacy-statement/

https://www.electrolux.es/overlays/data-privacy-statement/

https://www.zanussi.es/overlays/data-privacy-statement/

El Asegurado también tiene derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control en España.

16.5 Los datos de contacto de Electrolux como responsable del tratamiento de datos pueden deducirse del preámbulo de este contrato de seguro. Los datos de contacto del responsable de la protección de datos de Electrolux son:

https://www.aeg.com.es/overlays/terms-and-conditions/

https://www.electrolux.es/overlays/terms-and-conditions/

https://www.zanussi.es/overlays/terms-and-conditions/

17 RECURSO DEL SEGURO

17.1 El día del cumplimiento de la obligación de las presentes Condiciones Generales por parte de la Aseguradora, se transferirá automáticamente una reclamación del Asegurado contra un tercero responsable del daño a la Aseguradora hasta el importe de la indemnización o los costes de reparación o sustitución del Electrodoméstico cubiertos por la Aseguradora.

17.2 Las reclamaciones del Asegurado contra las personas con las que comparte el hogar no se transferirán a la Aseguradora, a menos que esa persona del mismo hogar haya causado el daño intencionadamente.

17.3 Si el Asegurado renuncia a sus derechos frente a terceros por razón del daño sin el consentimiento de la Aseguradora, éste podrá negarse a cumplir sus obligaciones (total o parcialmente) en virtud de las presentes Condiciones Generales. Si la Aseguradora ya ha pagado los gastos relacionados con su actuación, puede exigir su reembolso.

18 AVISOS Y DECLARACIONES

18.1 Todas las comunicaciones del Asegurado en relación con el seguro deben realizarse a través del Centro de Contacto:

(a) por teléfono al 911 178 909

(b) por correo electrónico a la dirección: clientes@electrolux.com

(c) por correo postal a: ELECTROLUX ESPAÑA S.A.U., Avenida de Europa, 16 Parque Empresarial La Moraleja, 28108, Alcobendas – Madrid;

19 **NORMAS DE PRESENTACIÓN Y TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES**

19.1 Las reclamaciones y/o litigios derivados del contrato de seguro y/o de las presentes Condiciones Generales deberán presentarse en primer lugar al Servicio de Atención al Cliente de la Aseguradora:

(a) por correo electrónico a: clientes@electrolux.com

(b) por correo postal a: ELECTROLUX ESPAÑA S.A.U., Avenida de Europa, 16 Parque Empresarial La Moraleja, 28108, Alcobendas – Madrid;

19.2 La reclamación debe incluir:

(a) nombre completo, dirección, número de teléfono de la persona que presenta la reclamación, dirección de correo electrónico a la que debe enviarse la respuesta si la persona que presenta la queja espera que la respuesta se envíe por correo electrónico;

(b) número de Póliza;

(c) el objeto de la reclamación;

(d) los motivos de la reclamación, con pruebas (si las hay).

19.3 A petición de la persona que presenta la denuncia, Electrolux confirmará por escrito la recepción de la reclamación.

19.4 El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos (2) meses para dictar resolución a partir de la fecha en que se le presente la queja o reclamación.

19.5 Si las partes no encuentran una solución adecuada para la reclamación a través del procedimiento interno de reclamaciones mencionado en el art. 19.1, la reclamación puede ser presentada de acuerdo con la reclamación extrajudicial y los procedimientos del Sistema Arbitral de Consumo establecidos en los artículos 57 y 58 de la Ley Española de Protección de los Consumidores.

19.6 Si las partes no han encontrado una solución adecuada, de conformidad con los artículos 19.1 19.4, el litigio se presentará ante los tribunales ordinarios competentes: (a) contra la Aseguradora, ante el tribunal del lugar donde esté establecida la Aseguradora, o ante el tribunal del domicilio del Asegurado (b) contra el Asegurado, ante el tribunal del domicilio del Asegurado.

19.7 El contrato de seguro y estas Condiciones Generales se rigen exclusivamente por la legislación española.

20 MODIFICACIÓN DE ESTOS TÉRMINOS GENERALES

20.1 La Aseguradora tiene derecho a modificar la prima del Asegurado.

20.2 La Aseguradora informará por escrito al Asegurado de los cambios en los términos y condiciones del presente Contrato y de la prima aplicable durante el siguiente periodo de validez, al menos dos (2) meses antes de que finalice el periodo de seguro en curso, y el Asegurado podrá rescindir el contrato de seguro por escrito a más tardar un (1) mes antes de que finalice el periodo de validez del contrato de seguro. Si el Asegurado hace uso de este derecho, el contrato de seguro finalizará al expirar el periodo de validez actual del Contrato de Seguro. Si el Asegurado no hace uso de este derecho, acepta el cambio de la prima. En este caso, el Asegurado recibirá una nueva póliza y el contrato de seguro y las Condiciones Generales modificados.

21 DISPOSICIONES FINALES

21.1 Si cualquier tribunal u otra autoridad de la jurisdicción competente considera que cualquier disposición de estas Condiciones Generales (o parte de cualquier disposición) es inválida, ilegal o inaplicable, dicha disposición o parte de ella se considerará, en la medida necesaria, que no forma parte de estas Condiciones Generales, y la validez y aplicabilidad de la otra disposición de estas Condiciones Generales no se verá afectada.

21.2 La lengua española es la que se utiliza en las relaciones con el consumidor.

21.3 Las presentes Condiciones Generales se aplican a los contratos de seguro celebrados a partir del 19 de diciembre de 2024.