

CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA CIBERSEGURO IDENTIDAD

1 de 7

Índice Condiciones Generales

I. Regulación legal

II. ¿Qué debo hacer en caso de Siniestro?

III. Cuadro resumen garantías y coberturas

IV. Condiciones Generales

Artículo 1. Definiciones

Artículo 2. Objeto y Alcance del seguro

Artículo 3. Garantías Cubiertas

3.1. Defensa Jurídica

3.1.1. Asesoramiento previo a la vía judicial

3.1.2. Defensa Jurídica por Robo de Identidad On-Line

(Sólo aplicable en caso de tener contratada la cobertura de Robo de Identidad On-Line)

3.1.3. Defensa Jurídica por Cyberbullying a menores de 18 años (Sólo aplicable en caso de tener contratada la cobertura de Cyberbullying)

3.2. Asesoramiento psicológico

(Sólo aplicable en caso de tener contratada la cobertura de Cyberbullying)

3.3. Pérdida Pecuniaria

(Sólo aplicable en caso de tener contratada la cobertura Robo de Identidad On-Line)

3.4. Protección Parental

(Solo aplicable en caso de tener contratada la cobertura de Cyberbullying)

3.5 Servicio de Notificación y Alertas de Crédito

(Sólo aplicable en caso de tener contratada la cobertura de Robo de Identidad On-Line)

3.6. Borrado Digital (Aplicable a las dos modalidades de seguro)

Artículo 4. Perfección del contrato

Artículo 5. Duración del seguro

Artículo 6. Ámbito territorial

Artículo 7. Declaraciones sobre el riesgo

Artículo 8. Pago de la prima

Artículo 9. Consecuencias del impago de la prima

Artículo 10. Riesgos no cubiertos y exclusiones generales

Artículo 11. Jurisdicción

Artículo 12. Prescripción de las acciones derivadas del contrato

Artículo 13. Confidencialidad

Artículo 14. Cooperación

I. Regulación legal

Entidad Aseguradora y autoridad de control de su actividad

Telefónica Seguros sucursal en España con domicilio en Ronda de la Comunicación s/n, 28050 Madrid, con Código de Identificación Fiscal W-01827981, siendo la clave de autorización para operar en España otorgada por la Dirección General de Seguros en su registro de inscripción: E 0206.

Estado de origen de la Aseguradora: Dicha sucursal depende de Telefónica Insurance S.A. domiciliada en Luxemburgo.

Autoridad de control de la Aseguradora: Commissariat aux Assurances: 7, boulevard Royal, L-2449 Luxemburgo, Gran Ducado de Luxemburgo. Teléfono: +35 2 22 69 11.

En aplicación del Art. 123 del Real Decreto 1060/2015 de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, se informa que en caso de liquidación de la entidad aseguradora, no se aplicará la normativa española en materia de liquidación.

Legislación aplicable

• Ley 50/80 de Contrato de Seguro, de 8 de Octubre.

• Ley 20/2015 de 14 de julio de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

• Ley 7/2004, de 29 de octubre, en lo relativo a la regulación del estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros.

• Cualquier otra norma que durante la vigencia de la Póliza pueda ser aplicable.

Quejas y reclamaciones.

a. TELEFÓNICA SEGUROS SUCURSAL EN ESPAÑA., está comprometida con la calidad de servicio, siendo nuestro objetivo la satisfacción del cliente. Si el ASEGURADO siente que no ha recibido un servicio de calidad o desea realizar cualquier reclamación en relación con esta PÓLIZA, por favor contacte con el Departamento de Reclamaciones en la siguiente dirección: consultareclamaciones@telefonicainsurance.es, indicando en la referencia el número de PÓLIZA.

b. En caso de que se considere insatisfecho con la respuesta, le rogamos se dirija al Servicio de Atención al Cliente de TELEFÓNICA SEGUROS SUCURSAL EN ESPAÑA. Ronda de la Comunicación, S/N, edificio Oeste 2 2ª planta (28020 Madrid) o en la dirección de correo electrónico reclamaciones@telefonicainsurance.com

El ASEGURADOR deberá resolver la queja o reclamación presentada en un plazo máximo de dos meses a contar desde la recepción de la misma según lo establecido por la Orden Ministerial ECO 734/2004. En caso de no obtener respuesta del ASEGURADOR en el mencionado plazo, o en el supuesto de que su queja o reclamación sea denegada por esta última, el ASEGURADO podrá acudir ante el Servicio para la Defensa del Cliente adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Para la admisión y tramitación de la queja o reclamación ante dicho Órgano, el ASEGURADO deberá acreditar haber acudido con anterioridad al Departamento de Atención al Cliente del ASEGURADOR.

Cláusula de rescisión de contratación a distancia

En el supuesto de que el Tomador contrate la presente Póliza utilizando exclusivamente técnicas de comunicación a distancia le será de aplicación lo dispuesto en la ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

A estos efectos, el Tomador dispondrá de un plazo de catorce días naturales siguientes a su contratación para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre y cuando no haya declarado ningún Siniestro y éste se haya aceptado o esté pendiente de resolución, en cuyo caso, la Aseguradora le devolverá íntegramente a la mayor brevedad la Prima satisfecha salvo, en su caso, la parte de la misma correspondiente al tiempo de cobertura realmente prestado por la Aseguradora de conformidad con el contrato hasta el momento del desistimiento.

El Tomador podrá ponerse en contacto con la Aseguradora para gestionar su derecho de desistimiento a través de cualquiera de los siguientes canales: (i) ciberfamilias.produccion@telefonicainsurance.es o (ii) en el teléfono 91.7685492

Protección de datos personales

1. Responsable del tratamiento

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente relativa a la protección de datos de carácter personal, y entre otras, el Reglamento 2016/679 del parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales, le

CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA CIBERSEGURO IDENTIDAD

2 de 7

informamos de que los datos que nos facilite con objeto de la contratación del Seguro, así como los derivados de los Siniestros que se produjeran, serán tratados por Telefónica Seguros Sucursal en España (en adelante, el "Responsable"), con domicilio en Distrito Telefónica Edificio Oeste 2, plta. 2ª, Ronda de la Comunicación s/n, 28050 Madrid; con Código de Identificación Fiscal W-0182798I; inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo: 29693, Folio: 152, Sección: 8, Hoja Registral: 534306, Inscripción: 1.

Los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos de Telefónica Seguros sucursal en España son los siguientes: delegadodeprotecciondatos.telefonicaseguros@telefonica.com

El Responsable prohíbe expresamente que los menores de catorce años faciliten datos personales sin el consentimiento previo de sus padres o tutores. En caso de ser menor de catorce años y no tener dicho consentimiento, no facilite datos personales ni utilice nuestros servicios.

En cualquier caso, el titular responderá de la veracidad y actualización de los datos que vaya a facilitar a través del presente contrato y prestación de la actividad de seguro.

Adicionalmente, en caso de tener contratada la cobertura de Robo de Identidad On-Line serán igualmente responsables del tratamiento Asnef-Equifax servicios de información sobre solvencia y crédito S.L. y Equifax Fraude, S.L.

2. Finalidad del tratamiento y legitimación

Telefónica Seguros Sucursal en España tratará sus datos personales en la prestación del servicio (incluyendo la ejecución, mantenimiento y cumplimiento de la relación contractual, lo que incluye, la gestión de pólizas, cobros, siniestros, reaseguro, coaseguro, fraude, reclamaciones y actuariales los datos recogidos en la contratación del producto) y a través de otros canales tales como formularios online, teléfono (incluyendo registro y grabación de las conversaciones), correo postal, correo electrónico y/o a través de cualquier otro medio, así como los generados en la prestación de dicho servicios, con los siguientes fines y bases jurídicas legitimadoras del tratamiento:

a. Con carácter obligatorio y basadas en la relación jurídica:

- Verificar que el interesado cumple las condiciones y requisitos necesarios para la contratación de la Póliza.
- Llevar a cabo la ejecución, mantenimiento y cumplimiento de la relación contractual, lo que incluye, entre otros extremos (a) gestión de pólizas, cobros, siniestros, reaseguro, coaseguro, fraude, reclamaciones y actuariales; (b) la comunicación a los encargados de tratamiento según corresponda, de los datos del interesado con la finalidad de que dichas entidades puedan llevar a cabo la correcta prestación de cada servicio que sea solicitado por el interesado de acuerdo con las Condiciones Generales de la Póliza.
- Posible grabación y registro en su integridad por cualquier medio de las conversaciones que puedan producirse en las gestiones sobre la formalización de la Póliza y aquellas que se produzcan sobre el nivel de cumplimiento y prestación de los servicios por Telefónica Seguros sucursal en España, aceptando el interesado que las mismas y la retención y registro de los mensajes no constituyen contravención del secreto de las telecomunicaciones, siendo su principal finalidad obtener la justificación suficiente de la aceptación por las partes de las relaciones comerciales, incluso como medio de prueba para cualquier procedimiento judicial o arbitral entre las partes.
- Informar en caso de impago para la inclusión en ficheros relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones dinerarias.
- Comunicación de sus datos personales a CPP Real Life Services Support, S.L., CPP Protección y Servicios de Asistencia S.A.U., CPP Mediación y Protección SLU, Key Line Auxiliar S.L.U., Asnef-Equifax servicios de información sobre solvencia y crédito S.L. y Equifax Fraude, S.L. y cualquier otra empresa perteneciente al Grupo CPP para que, en cumplimiento de la relación jurídica, puedan efectuar el envío de notificaciones vía SMS o correo electrónico, en el caso de que una entidad financiera o mercantil realice una consulta en las bases de datos sobre su solvencia patrimonial en los ficheros SPE.
- Comunicar a las entidades reaseguradoras, sin consentimiento del tomador del seguro, asegurado, beneficiario o tercero perjudicado, los datos

que sean estrictamente necesarios para la celebración del contrato de reaseguro en los términos previstos en el artículo 77 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro o la realización de las operaciones conexas, entendiéndose por tales la realización de estudios estadísticos o actuariales, análisis de riesgos o investigaciones para sus clientes, así como cualquier otra actividad relacionada o derivada de la actividad reasegurador.

b. Con carácter obligatorio y basadas en el interés legítimo:

i. Enviar al interesado comunicaciones o información comerciales, publicitarias y prospección comercial, incluyendo a través de correos electrónicos, sms, chatbots, y otros medios de comunicación a distancia referentes a productos o servicios de seguros de Telefónica Seguros Sucursal en España, y de otras empresas del Grupo Telefónica pertenecientes a los sectores de actividad de seguros, pudiendo segmentar para su adecuación a los gustos y preferencias del interesado. El interesado podrá oponerse al tratamiento de sus datos con éstos fines a través del procedimiento gratuito facilitado al efecto por Telefónica Seguros Sucursal en España, en la siguiente dirección electrónica: privacidad.telefonicaseguros@telefonica.com

ii. Disociar, anonimizar, seudonimizar y/o cifrar los datos personales generados por el servicio o producto contratado por el interesado para su tratamiento posterior con fines estadísticos y su inclusión en bases de datos de estudios estadísticos, de siniestralidad y plataforma big data, tanto propios o de terceros.

c. Con carácter voluntario y basada en el consentimiento que en su caso otorgue el interesado, para:

i. Enviar al interesado comunicaciones comerciales, promociones, formularios de encuestas o información publicitaria, mediante llamadas, llamadas automáticas (sin intervención humana), correo electrónico o mensajes SMS referentes a otros productos o servicios de Telefónica Seguros Sucursal en España y de otras empresas del Grupo Telefónica pertenecientes a los sectores de actividad de seguros una vez terminada la relación contractual.

3. Cesiones y transferencias internacionales de los datos personales del interesado a terceros

Se le informa que los datos personales del interesado podrán ser comunicados a terceros en el supuesto de que resulte necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al Responsable, Telefónica Seguros Sucursal en España llevará a cabo cesiones o comunicaciones de datos a las Administraciones Públicas, sin carácter limitativo, órganos administrativos en materia de gestión de reclamaciones (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), Autoridades de control en materia de protección de datos, telecomunicaciones y sociedad de la información, Jueces, Ministerio Fiscal, Tribunales, Tribunal de Cuentas o Defensor del Pueblo.

Telefónica Seguros Sucursal en España no hace transferencias internacionales de datos personales fuera de la Unión Europea.

4. Plazo de conservación de los datos personales

Respecto a los plazos de conservación de los datos suministrados por el interesado se aplicarán los siguientes criterios de conservación en función de las finalidades para las que se hayan suministrado:

- El plazo de conservación de los datos del interesado recogidos para la formalización de la Póliza será el de su duración más los plazos de prescripción de las posibles responsabilidades que pudieran derivarse de la relación contractual o de otras obligaciones legales.

- Cuando se trate de envío de información publicitaria de otros productos y servicios de Telefónica Seguros sucursal en España o de otras empresas del Grupo Telefónica, los datos serán conservados por Telefónica Seguros sucursal en España durante la vigencia de la relación contractual. En el supuesto de que hubiese consentido dicha finalidad tras la terminación de la relación contractual, en este caso, los datos se conservarán durante el tiempo necesario para facilitarle dicha información en tanto no se solicite su supresión por el interesado.

5. Ejercicio de derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de una decisión

CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA CIBERSEGURO IDENTIDAD

3 de 7

basada únicamente en el tratamiento automatizado (incluida la elaboración de perfiles).

El interesado tiene derecho a solicitar a Telefónica Seguros sucursal en España: (i) el acceso a sus datos personales; (ii) su rectificación o supresión; (iii) su limitación; (iv) su oposición; (v) su derecho a la retirada del consentimiento; (vi) su portabilidad y/o (vii) a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado (incluida la elaboración de perfiles), sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Para el ejercicio de cualquiera de estos derechos, el interesado podrá indicar el derecho que ejercita y aportando una fotocopia por las dos caras de su DNI o documento legal de identificación de su identidad, efectuarlo de alguna de las siguientes formas: (i) escrito dirigido a la "Unidad de Privacidad de Telefónica Seguros" en el Distrito Telefónica Edificio Oeste 2, plta. 2ª, Ronda de la Comunicación s/n, 28050 Madrid; o mediante (ii) correo electrónico dirigido a: privacidad.telefonicaseguros@telefonica.com

Responderemos a su solicitud a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo de un mes desde la recepción de su solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable informará al interesado de la prórroga dentro del primer mes desde la solicitud.

6. Tutela de los derechos del interesado y reclamaciones

En cualquier caso, el interesado queda informado del derecho que le asiste a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, en particular, cuando el interesado considere que no ha obtenido satisfacción por parte de Telefónica Seguros Sucursal en España, en el ejercicio de sus derechos.

El interesado puede ponerse en contacto con la Agencia Española de Protección de Datos a través de www.agpd.es o en la siguiente dirección C/ Jorge Juan, 6. 28001 – Madrid, y/o teléfono de contacto 912 663 517.

7.- Autorización específica para el servicio de notificación y alertas crediticias

Con la suscripción de esta póliza, usted presta su consentimiento y declara haber obtenido el consentimiento del resto de los Asegurados para el tratamiento de sus datos personales con la finalidad de prestar el servicio de notificación de alertas de crédito y de información y asistencia telefónica en caso de que exista una alerta de crédito. Con esta finalidad **Asnef-Equifax servicios de información sobre solvencia y crédito S.L.** (con C.I.F. B82064833, con domicilio social en Madrid, Calle Goya nº 29. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 13.285, folio 20, sección 8ª, hoja M-215.241) y **Equifax Fraude, S.L.** (con domicilio social en Madrid, calle Goya nº 29 con CIF nº B-84483130. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 22015, libro 0, folio 21, sección 8ª, hoja M-392422.) **serán responsables del tratamiento** y ceden a la Compañía y a CPP Real Life Services Support SLU con domicilio en Madrid, Vía de los Poblados, nº 1, planta 6ª, Oficina A y B 28033 y titular del CIF B86401015, el detalle de cada alerta que le sea enviada durante la vigencia de la póliza.

En relación con este servicio de alertas de crédito y de información y asistencia telefónica, usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación mediante escrito dirigido a Asnef-Equifax servicios de información sobre solvencia y crédito S.L. y Equifax Fraude, S.L. en apartado de correos 10.546 de Madrid.

Aplicación de Orden Público Internacional

Sin perjuicio de las condiciones de este acuerdo, no podrá considerarse que el asegurador de cobertura realice pagos o preste algún servicio o beneficio a favor de cualquier asegurado o tercero mientras esa cobertura, pago, servicio o beneficio y/o cualquier otro negocio o actividad del asegurado pudiera contravenir legislaciones o regulaciones comerciales, de embargo comercial, o de sanciones económicas afectadas por un orden público internacional.

Asimismo, en el eventual caso de que la Aseguradora, con ocasión del cumplimiento de las formalidades previstas en dichas regulaciones, sobrepasara el plazo máximo previsto para el cumplimiento de determinadas obligaciones, éstas no devengarán intereses de demora.

II. ¿Qué debo hacer en caso de Siniestro?

En caso de que el tomador o asegurado identifique un caso que pudiera dar lugar a un siniestro, deberá notificarlo a través del número de teléfono 91.7685492.

El Tomador o el Asegurado deberán facilitar a la Compañía toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del Siniestro.

Ambos, Tomador y Asegurado, deberán emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del Siniestro.

III. Cuadro resumen garantías y coberturas

Este extracto de garantías y coberturas no pretende tener carácter exhaustivo y se expone a título informativo. Para una correcta descripción de las coberturas deben consultarse el contenido de estas condiciones generales.

La presente póliza tiene dos modalidades que se pueden contratar indistintamente por separado o conjuntamente según se recoja en las condiciones particulares.

1.- Robo de identidad On-Line que incluye:

- Defensa jurídica
- Pérdida Pecuniaria derivada de un fraude o estafa.

2.- Ciberbullying que incluye:

- Defensa jurídica
- Asistencia psicológica al tomador de la póliza

IV. Condiciones generales de garantías**Artículo 1. Definiciones**

Asegurado. La persona física, residente en España, titular de interés asegurado que en defecto del tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato, designado en las Condiciones Particulares y que tiene derecho a percibir la prestación. Se entenderá que un asegurado menor de edad actúa como beneficiario en el contrato y deberá estar representado en todo caso por sus padres o tutores legales.

Asegurador. Telefónica Seguros Sucursal en España con domicilio en Ronda de la Comunicación s/n, 28050 Madrid, con Código de Identificación Fiscal W-01827981, siendo la clave de autorización para operar en España otorgada por la Dirección General de Seguros en su registro de inscripción: E 0206. Estado de origen de la aseguradora: Luxemburgo. Autoridad de control de la Aseguradora: Commissariat aux Assurances: 7, boulevard Royal, L-2449 Luxemburgo, Gran Ducado de Luxemburgo.

Ciberbullying. Es el uso de información electrónica y medios de comunicación tales como correo electrónico, redes sociales, blogs, mensajería instantánea, mensajes de texto, teléfonos móviles, y websites difamatorios para acosar a un individuo o grupo, mediante ataques personales u otros medios. Puede constituir un delito penal y en tal caso puede desencadenar el uso de las garantías del seguro. El Ciberbullying implica un daño recurrente y repetitivo infligido a través del medio del texto electrónico. **La cobertura de Ciberbullying únicamente cubre a menores de 18 años.**

Gastos de defensa jurídica: Los honorarios, costes, cargos y gastos razonables y necesarios para la defensa y/o representación jurídica.

Límite. Las cuantías económicas que figuran como límite en cada una de las coberturas y sus respectivos tramos en procedimientos judiciales, se entien-

CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA CIBERSEGURO IDENTIDAD

4 de 7

den como importes máximos.

Medios Telemáticos. Los que aplican las técnicas de la telecomunicación y de la informática a la transmisión a larga distancia de información computarizada.

Pérdida Pecuniaria: cantidades en que se viera defraudado el Asegurado por ser víctima de un delito de fraude o estafa derivado de un Robo de Identidad On Line.

Póliza. Se denomina Póliza al conjunto de documentos que recogen los datos y condiciones que regulan el Seguro. Forman parte integrante de la misma: Las Condiciones Generales de Garantías, las Condiciones Generales del contrato de Seguro, las Condiciones Particulares y, en su caso, las Condiciones Especiales, los Apéndices y Suplementos que se emitan

Prima. Precio del seguro. La prima del seguro tiene siempre carácter anual (independientemente que su pago se realice anual, mensualmente o conforme a la periodicidad pactada por las partes) que ha de satisfacer el Tomador a la Aseguradora en concepto de contraprestación por la cobertura de los riesgos que ésta le ofrece.

En caso de contratación de la cobertura de Ciberbullying, el Asegurado perderá dicha condición al alcanzar la mayoría de edad. En dicho momento se extornará la parte de Prima no consumida hasta alcanzar la anualidad.

Robo de Identidad On Line. El robo de identidad que ocurre cuando alguien adquiere, transfiere, posee o utiliza información de una persona física o jurídica mediante Medios Telemáticos de forma no autorizada con la intención de cometer fraude u otros delitos.

Siniestro. El hecho que desencadena el uso de las garantías del contrato, cuyo origen y hecho causante haya tenido lugar dentro del período de vigencia de la Póliza y dentro del ámbito geográfico de España. El conjunto de las actuaciones derivadas de un mismo evento constituye un único siniestro.

Suma Asegurada. Sin perjuicio de los sublímites que se establecen en la presente póliza, el límite máximo anual para todas las coberturas relativas a la Defensa Jurídica. **Incluidas todas las actuaciones de abogado, procurador, peritos y cualquier otro interviniente necesario en el procedimiento judicial será de 18.000 €.**

Tomador del Seguro. La persona física que, con la Compañía, suscribe este contrato en nombre propio y al que corresponden las obligaciones que del mismo deriven, salvo que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

Artículo 2. Objeto y Alcance del seguro

La Compañía garantiza la prestación de servicios al Asegurado o, en su caso, al beneficiario, residentes en España correspondientes a las garantías que figuren expresamente incluidas en las Condiciones Particulares. Lo anterior circunscrito al ámbito geográfico de España.

La responsabilidad de la Compañía no podrá exceder en ningún caso, respecto de cada Asegurado, de las respectivas Sumas Aseguradas establecidas para cada garantía y sus tramos.

Artículo 3. Garantías Cubiertas

3.1. Defensa Jurídica

La presente cobertura será aplicable en los supuestos de Robo de Identidad On Line y Ciberbullying a menores de 18 años.

En relación con la presente cobertura de Defensa Jurídica la Compañía pondrá a disposición de los Asegurados un Panel de Proveedores especializados para que éstos puedan elegir libremente el proveedor que le preste el servicio. Los gastos de estos proveedores serán por cuenta de la Compañía hasta los límites, sublímites y franquicias

establecidos en la presente Póliza.

No obstante, lo anterior, los Asegurados podrán acudir a cualquier proveedor especializado de su elección, no incluido en el Panel de Proveedores de la Compañía. En este caso, la Compañía reembolsará al Asegurado el importe de las facturas por él satisfechas, con los límites, sublímites y franquicias establecidos en la presente Póliza.

3.1.1. Asesoramiento previo a la vía judicial

El presente asesoramiento previo a la vía judicial, será aplicable en el supuesto de que se produzca un Siniestro como consecuencia de un Robo de Identidad On-Line o Ciberbullying.

Análisis del caso y pruebas disponibles acreditativas de la existencia del Siniestro mediante asistencia jurídica-telefónica con el objetivo de analizar el caso comunicado a la aseguradora, así como las pruebas disponibles acreditativas de la existencia del evento objeto de cobertura. Dicho análisis tendrá un sublímite de hasta 800 €.

Posteriormente se podrá realizar un estudio de documentación y antecedentes cuyo sublímite es de 2.200 €.

3.1.2. Defensa Jurídica por Robo de Identidad On-Line (sólo aplicable en caso de tener contratada la cobertura de Robo de Identidad On-Line)

La Compañía asumirá, dentro de los límites establecidos en la Ley y en el contrato, prestar los servicios de asistencia jurídica judicial al Asegurado en su calidad de denunciante por ser víctima de un robo de identidad mediante Medios Telemáticos amparado por la Póliza.

La presente garantía consiste en el asesoramiento e intervención en procedimientos judiciales incluyendo:

- Intervención en fase de instrucción y audiencia del procedimiento penal por delitos de usurpación del estado civil, delitos contra la propiedad intelectual y estafa. Posible intervención en la solicitud de medidas cautelares, así como, en su caso, en la posterior interposición de recursos en el procedimiento.

- Además de los honorarios y gastos de abogado, la cobertura relativa a la intervención en procedimientos judiciales incluye también los derechos y suplidos del procurador, cuando su intervención sea preceptiva, tasas y derechos derivados de los procedimientos judiciales, así como gastos notariales y de otorgamiento de poderes para pleitos que sean necesarios para la adecuada representación del asegurado en el procedimiento.

La prestación de los servicios queda delimitada en las siguientes actuaciones y sus tramos respectivos según se indica a continuación:

i. Estudio de documentación y antecedentes del caso e interposición de denuncia o querrela (si fuese procedente) ante la autoridad policial o judicial competente **con un límite máximo de 3.000 euros.**

Si se admitiesen a trámite dichos escritos y no se archivara o sobreseyera el procedimiento / expediente de reforma:

ii. Por la intervención en la fase de instrucción del procedimiento (preparación de alegaciones, vistas y comparecencias, etc.) **con un límite máximo de 4.500 euros.**

iii. Por la intervención en la fase intermedia / fase de audiencia del procedimiento (escritos de calificación/acusación, fase de prueba y asistencia al juicio/audiencia, etc) hasta su finalización mediante sentencia o mediante acuerdo de conformidad **con un límite máximo de 4.500 euros.**

Dentro del límite conjunto para la fase de instrucción y fase intermedia (**con un límite máximo de 9.000 euros**), se incluirá también todas aquellas actuaciones necesarias en caso de solicitud o adopción de medidas cautelares en el procedimiento.

iv. Por la preparación y asistencia al juicio **con un límite máximo de 6.000 euros.**

A efectos de la presente garantía, se consideran asegurados las personas mayores de 18 años que consten nominadas a tales efectos en las condiciones particulares.

CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA CIBERSEGURO IDENTIDAD

5 de 7

La Compañía designará y pagará el coste de los profesionales encargados de llevar a cabo la Defensa Jurídica garantizada **hasta un máximo de Suma Asegurada de 18.000 euros**. No obstante, el Asegurado podría designar a un profesional de su libre elección para su defensa, en cuyo caso los honorarios de profesionales se determinarán conforme a las cuantías y tramos indicados anteriormente y **hasta un máximo de 18.000 euros**, lo que incluye todas las actuaciones de abogado, procurador, peritos y cualquier otro interviniente necesario en el procedimiento judicial, siendo a su cargo la diferencia que hubiere.

El Tomador/Asegurado deberá prestar la colaboración necesaria a dicha defensa, comprometiéndose a otorgar los poderes y la asistencia personal que fuesen necesarios, y a facilitar cuanta información y documentación se le requiriese por parte de la Compañía.

Para los conflictos judiciales de reclamación de cantidad o reclamación por daños y perjuicios derivados de la cobertura del seguro, se establece una **cuantía mínima litigiosa de 1.000 euros**. Queda circunscrita a la vía amistosa la reclamación por debajo de ese importe.

Sea cuál sea la resolución o resultado del procedimiento judicial, la Compañía se reserva la decisión de ejercer los recursos legales que procediesen contra dicha resolución, o el conformarse con el mismo.

Si la Compañía estima improcedente el recurso, lo comunicará al Asegurado, quedando éste en libertad para interponerlo por su exclusiva cuenta ateniéndose al consumo que por tramos se haya producido.

Si se produjese algún conflicto de intereses entre el Asegurado y la Compañía, motivado por tener que sustentar éste en la Reclamación o Investigación, intereses contrarios a la defensa del Asegurado, la Compañía lo pondrá en conocimiento del Asegurado, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que, por su carácter urgente, sean necesarias para la defensa. En este caso, el Asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por la Compañía o confiar su propia defensa a otra persona.

Exclusiones:

- a) Los que se produzcan fuera del ámbito de la vida particular del Asegurado.
- b) La cobertura no alcanzará a la defensa jurídica de los intereses del Asegurado, en relación a su condición de autónomo, empresario, profesional o trabajador por cuenta propia, ni a su actividad como tal.
- c) Las reclamaciones de cualquier tipo que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta Póliza, o cualquiera de éstos contra el Asegurador o cualquiera de las personas que, directa o indirectamente, estén vinculadas con éste por formar parte de la misma unidad de decisión.
- d) Cualquier pleito o instancia a sustanciar ante Autoridad o Tribunal no sujetos al Estado Español.
- e) Los hechos deliberadamente causados por el Asegurado, o aquellos en los que concurra dolo por su parte, según sentencia judicial firme, con independencia del derecho de repetición que corresponda al Asegurador por los desembolsos satisfechos hasta ese momento.

3.1.3. Defensa Jurídica por Cyberbullying a menores de 18 años (sólo aplicable en caso de tener contratada la cobertura de Cyberbullying)

La Compañía asumirá, dentro de los límites establecidos en la Ley y en el contrato, prestar los servicios de asistencia jurídica judicial o extrajudicial al Asegurado en su calidad de denunciante, por ser víctima de un Cyberbullying amparado por la Póliza.

La presente garantía consiste en el asesoramiento e intervención en procedimientos judiciales incluyendo:

- Intervención en fase de instrucción y audiencia del procedimiento penal por delitos de usurpación del estado civil, delitos contra la propiedad intelectual y estafa. Posible intervención en la solicitud de medidas cautelares, así como, en su caso, en la posterior interposición de recursos en el procedimiento.
- Además de los honorarios y gastos de abogado, la cobertura

relativa a la intervención en procedimientos judiciales incluye también los derechos y suplidos del procurador, cuando su intervención sea preceptiva, tasas y derechos derivados de los procedimientos judiciales, así como gastos notariales y de otorgamiento de poderes para pleitos que sean necesarios para la adecuada representación del Asegurado en el procedimiento.

La prestación de los servicios queda delimitada en las siguientes actuaciones y sus tramos respectivos según se indica a continuación:

- i. Estudio de documentación y antecedentes del caso e interposición de denuncia o querrela (si fuese procedente) ante la autoridad policial o judicial competente **con un límite máximo de 3.000 euros**. Si se admitiesen a trámite dichos escritos y no se archivara o sobreseyera el procedimiento / expediente de reforma:
- ii. Por la intervención en la fase de instrucción del procedimiento (preparación de alegaciones, vistas y comparecencias, etc.) **con un límite máximo de 4.500 euros**.
- iii. Por la intervención en la fase intermedia / fase de audiencia del procedimiento (escritos de calificación/acusación, fase de prueba y asistencia al juicio/audiencia, etc.) hasta su finalización mediante sentencia o mediante acuerdo de conformidad **con un límite máximo de 4.500**. Dentro del límite conjunto para la fase de instrucción y fase intermedia (**con un límite máximo de 9.000 euros**), se incluiría también todas aquellas actuaciones necesarias en caso de solicitud o adopción de medidas cautelares en el procedimiento.
- iv. Por la preparación y asistencia al juicio **con un límite máximo de 6.000 euros**.

A efectos de la presente garantía, se consideran Asegurados las personas menores de 18 años que consten nominadas a tales efectos en las condiciones particulares.

La Compañía designará y pagará el coste de los profesionales encargados de llevar a cabo la Defensa Jurídica garantizada hasta un **máximo de Suma Asegurada de 18.000 euros**. No obstante, el Asegurado podría designar a un profesional de su libre elección para su defensa, en cuyo caso los honorarios de profesionales se determinarán conforme a las cuantías y tramos indicados anteriormente y **hasta un máximo de 18.000 euros**, siendo a su cargo la diferencia que hubiere.

El Tomador/Asegurado deberá prestar la colaboración necesaria a dicha defensa, comprometiéndose a otorgar los poderes y la asistencia personal que fuesen necesarios, y a facilitar cuanta información y documentación se le requiriese por parte de la Compañía.

Sea cuál sea la resolución o resultado del procedimiento judicial, la Compañía se reserva la decisión de ejercer los recursos legales que procediesen contra dicha resolución, o el conformarse con el mismo.

Si la Compañía estima improcedente el recurso, lo comunicará al Asegurado, quedando éste en libertad para interponerlo por su exclusiva cuenta ateniéndose al consumo que por tramos se haya producido.

Si se produjese algún conflicto de intereses entre el Asegurado y la Compañía, motivado por tener que sustentar éste en la Reclamación o Investigación, intereses contrarios a la defensa del Asegurado, la Compañía lo pondrá en conocimiento del Asegurado, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que, por su carácter urgente, sean necesarias para la defensa. En este caso, el Asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por la Compañía o confiar su propia defensa a otra persona.

En su caso, en los procedimientos de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, la intervención Letrada será gestionada bajo tal normativa aplicando los criterios de honorarios establecidos por los colegios profesionales de Abogados, que en ningún caso podrán superar los establecidos por el ICAM.

Exclusiones:

- a) Los que se produzcan fuera del ámbito de la vida particular del Asegurado.
- b) La cobertura no alcanzará a la defensa jurídica de los intereses del Asegurado, en relación a su condición de autónomo, empresario, profesional o trabajador por cuenta propia, ni a su actividad como tal.

CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA CIBERSEGURO IDENTIDAD

6 de 7

c) Las reclamaciones de cualquier tipo que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta Póliza, o cualquiera de éstos contra el Asegurador o cualquiera de las personas que, directa o indirectamente, estén vinculadas con éste por formar parte de la misma unidad de decisión.

d) Cualquier pleito o instancia a sustanciar ante Autoridad o Tribunal no sujetos al Estado Español.

e) Los hechos deliberadamente causados por el Asegurado, o aquellos en los que concurra dolo por su parte, según sentencia judicial firme, con independencia del derecho de repetición que corresponda al asegurador por los desembolsos satisfechos hasta ese momento.

f) Las reclamaciones de cualquier tipo por ser víctima de sexting, entendiéndose por tal el envío de contenido o mensajes sexuales, eróticos o pornográficos relacionado con la imagen u honor del Asegurado, por medios telemáticos o actos de similares características sin el consentimiento del mismo.

3.2. Asesoramiento psicológico (sólo aplicable en caso de tener contratada la cobertura de Cyberbullying)

La Compañía asumirá, dentro de los límites establecidos en la Ley y en el contrato, prestar los servicios de orientación psicológica **a los padres o tutores legales del menor de 18 años designado en Póliza en caso de que el menor sea víctima de un Cyberbullying amparado por la Póliza, siempre y cuando se haya requerido desencadenar la garantía de Defensa Jurídica por Cyberbullying.**

La garantía de asesoramiento psicológico incluye una orientación telefónica de máximo 1 hora por anualidad por Póliza.

3.3. Pérdidas Pecuniarias derivadas de la cobertura de Robo de Identidad On-Line (sólo aplicable en caso de tener contratada la cobertura Robo de Identidad On-Line)

La Compañía satisfará al Asegurado las cantidades en que se viera defraudado por sufrir un delito de estafa cometido a través de internet.

La pérdida pecuniaria así sufrida será indemnizada al Asegurado siempre y cuando el Siniestro, tras la interposición de la correspondiente denuncia, sea objeto de diligencias judiciales penales con sentencia judicial condenatoria, que declare la existencia del perjuicio económico sobre el Asegurado con origen en un delito de estafa.

La Suma Asegurada para esta cobertura queda establecida en un máximo de **300 €** por Siniestro y anualidad de seguro

Queda excluida de esta cobertura los Siniestros en los que se haya producido el incumplimiento de alguna de las obligaciones siguientes:

a) utilizar el medio de pago de conformidad con las condiciones que regulen su utilización, en particular, tomando todas las medidas razonables a fin de proteger los elementos de seguridad personalizados de que vaya provisto;

b) notificación sin demoras indebidas al proveedor de servicios de pago en caso de utilización no autorizada del medio de pago.

3.4. Protección Parental

La Aseguradora facilita al Tomador una aplicación de Protección Parental "Qustodio Premium" ofrecido por el proveedor Qustodio Technologies SL (Qustodio). Este servicio permite gestionar contenidos inapropiados a los que su hijo o tutelado (menor de edad) puede acceder en internet desde los dispositivos en los que lo haya instalado, ya sean ordenadores, móviles o tabletas, además de poder establecer límites de utilización de los dispositivos dentro de unos parámetros razonables. Adicionalmente, el Tomador sujeto a los límites establecidos por la empresa Qustodio podrá conocer la ubicación de su hijo, y en el supuesto de que tenga algún problema, dispondrá de un botón de pánico que enviará un sms o correo electrónico al padre con la ubicación del menor.

Una vez formalizada la compra del seguro de CiberSeguro Hijos, se le facilitará al Tomador un número de licencia que deberá activar a través de la página

web www.qustodio.com/es/signup/

Para su posterior instalación en los equipos deseados, podrá descargar la guía de uso siguiendo las instrucciones indicadas en el Welcome Pack (documento que se aporta junto con la póliza), al igual que dispondrá de información de cómo usar la aplicación en www.qustodio.com.

Este servicio es ofrecido por Qustodio de forma independiente al ofrecido por la Aseguradora, motivo por el cual el Tomador deberá aceptarla los Términos y Condiciones y a la Política de Privacidad de Qustodio disponible en <https://www.qustodio.com/es/terms/> y <https://www.qustodio.com/es/privacy/>

3.5. Servicio de Notificación y Alertas de Crédito

3.5.1. Servicio de notificación y alertas de crédito

La Compañía, a través de la entidad CPP Real Life Services Support SLU, garantiza al Asegurado un servicio de notificaciones vía SMS y/o correo electrónico, en el supuesto de que una entidad financiera o mercantil realice una consulta sobre su solvencia patrimonial en el fichero de ASNEF-EQUIFAX SERVICIOS DE INFORMACION SOBRE SOLVENCIA Y CREDITO S.L. o EQUIFAX FRAUDE, S.L. (en adelante, el "Servicio").

CPP Real Life Services Support SLU con domicilio en Madrid, Vía de los Poblados, nº 1, planta 6ª, Oficina A y B 28033 y titular del CIF B86401015 es la responsable de la prestación de este servicio.

Condiciones de este Servicio:

- El Servicio comienza con la adquisición del producto CiberSeguro Identidad.
- Las alertas serán enviadas vía SMS al teléfono móvil y a la dirección de correo electrónico que el Tomador haya designado en la Póliza.
- Es responsabilidad del Tomador, notificar a la Compañía cualquier cambio del Tomador o Asegurados respecto de sus números de teléfono móvil o direcciones de correo electrónico para la adecuada prestación de este Servicio.

Los mensajes de alerta se enviarán teniendo en cuenta las siguientes reglas:

- a) Se enviará una alerta cuando exista una consulta realizada por una entidad en el fichero ASNEF.
- b) la alerta le será enviada a través del medio seleccionado los 365 días del año.
- c) desde que se produce la consulta hasta que se reciba la alerta transcurrirá un mínimo de 48 horas.

En supuestos de averías técnicas o incidencias es posible que se vea afectado el plazo de 48 horas antes indicado.

Las consultas realizadas por las entidades a los citados ficheros se realizan normalmente cuando se está en proceso de estudio de una operación de crédito, financiación, contratos de pago aplazado, o pagos periódicos. No obstante, es posible que usted esté tramitando una operación y que no reciba la alerta porque la entidad no ha consultado sus datos. Igualmente le informamos de que no todas las entidades financieras están adheridas al fichero ASNEF y SPI por lo que es posible que usted no reciba la alerta porque la entidad con la que está tramitando una operación no forme parte de los citados ficheros.

La prestación del Servicio no se responsabiliza de los siguientes casos:

- a) Si una entidad bancaria, financiera o de otro tipo, previa concesión de un crédito, financiación o préstamo no realiza consulta alguna sobre la solvencia económica del Asegurado y por tanto, no existe envío de alerta.
- b) De los fallos de comunicación o técnicos que puedan sufrir las empresas que suministran el servicio de SMS o de correos electrónicos.

3.5.2. Servicio de Información y Asistencia Telefónica en caso de que exista una alerta de crédito

El Asegurado dispone además de una línea telefónica de información y orientación, con agentes especializados que harán un análisis individual del

CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA CIBERSEGURO IDENTIDAD

7 de 7

caso expuesto, en base a la información aportada. Además, le informarán de cuáles son los pasos razonables a seguir, incluso sugiriendo que se dirija a las autoridades públicas competentes, o aconsejando sobre la conveniencia de realizar algún tipo de escrito a compañías involucradas en el hecho detectado.

El teléfono de contacto para el cliente será el 91 322 17 14, de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas.

3.6. Borrado Digital

Tras un Siniestro amparado en la presente Póliza, y previa solicitud del Tomador/Asegurado, la Compañía gestionará la posible cancelación de la información que pueda aparecer en Internet relacionadas con el Siniestro de las que un Asegurado quiera solicitar el borrado.

4. Perfección del Contrato de Seguro

El contrato se perfecciona por el consentimiento, manifestado con la suscripción, por las partes contratantes, de la Póliza o del documento provisional de cobertura. Las coberturas contratadas y sus modificaciones o adiciones no tomarán efecto mientras, por culpa del Tomador del Seguro, no haya sido satisfecho el recibo de prima.

En caso de demora en el cumplimiento de uno cualquiera de los citados requisitos, las obligaciones de Asegurador comenzarán a partir de las veinticuatro horas del día en que hayan sido completadas.

5. Duración del seguro

- Las garantías de la Póliza entran en vigor en la hora y fecha indicadas en las Condiciones Particulares.
- A la expiración del plazo estipulado, quedará tácitamente prorrogado por un año más, y así en lo sucesivo, salvo que alguna de las partes, Asegurado o Asegurador, hubiera solicitado su rescisión, de acuerdo con lo previsto en el siguiente párrafo c).
- Las partes podrán oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de, al menos, un mes de anticipación a la conclusión del período del seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador.

6. Ámbito territorial

Las garantías de la Póliza se extienden y limitan a hechos ocurridos en el territorio español, con sujeción al derecho y tribunales españoles.

7. Declaraciones sobre el riesgo

El Tomador del Seguro está obligado a poner en conocimiento de la Compañía, previo a la perfección del contrato, todas las circunstancias que puedan influir en la valoración y aceptación del riesgo, de acuerdo con el cuestionario a que se le someta. Quedará exonerado de ese deber cuando Asegurador no le someta cuestionario.

La Compañía podrá rescindir el contrato en el plazo de un mes desde el momento en que llegue a su conocimiento la reserva o inexactitud de la declaración realizada por el Tomador.

Durante la vigencia del contrato, el Tomador deberá comunicar con la mayor prontitud posible cualquier circunstancia que modifique el riesgo.

De producirse una agravación del riesgo, la Compañía podrá proponer la modificación del contrato o proceder a su rescisión en el plazo de un mes. Si por el contrario se produjese una reducción del riesgo, el Asegurado tendrá derecho a la reducción de la prima en la proporción correspondiente.

8. Pago de la prima

El Tomador del seguro está obligado al pago de la prima en el momento de la formalización del contrato, conforme el artículo 14 de la Ley 50/1980 del 8 de Octubre de Contrato de Seguro. Si por culpa del Tomador, la prima no ha

sido pagada, la Compañía tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima por vía ejecutiva. En todo caso, si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el Siniestro, la Compañía queda liberada de toda obligación.

9. Consecuencias del impago de la prima

Si, por culpa del Tomador, la primera prima no ha sido pagada, la Compañía tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima debida en vía ejecutiva con base en la Póliza. En todo caso, la Compañía quedará liberada de su obligación. En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura de la Compañía queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si ésta no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima, se entenderá que el contrato queda extinguido.

En cualquier caso, la Compañía sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso cuando el contrato esté en suspenso, correspondiéndole la fracción de prima por el tiempo que haya estado suspendida la cobertura.

10. Riesgos no cubiertos y exclusiones generales

Además de las limitaciones o exclusiones que puedan estar contenidas en cada una de las garantías contratadas, con carácter general, quedan excluidos los daños, situaciones, gastos y consecuencias derivadas de:

- Los Siniestros causados por dolo o por actos susceptibles de persecución penal o temeraria del Asegurado o beneficiario.
- Los hechos cuyo origen se haya producido antes de la fecha de efecto de este Seguro o finalizada la vigencia del mismo.
- Los que se produzcan con ocasión de la participación en acciones delictivas, provocaciones o cualquier hecho arriesgado o temerario.

11. Jurisdicción

Cualquier disputa estará sujeta a la Jurisdicción Española, y dentro de ella, el juez correspondiente al domicilio habitual del Asegurado será el competente para el conocimiento de los conflictos derivados de este contrato.

12. Prescripción de las acciones derivadas del contrato

Las acciones derivadas del Contrato prescriben a los dos años a contar desde el día en que pudieron ejercitarse.

13. Confidencialidad

La existencia y los términos de la presente Póliza tendrán carácter confidencial entre el Asegurado y la Compañía y no será objeto de publicación, revelación, difusión o comunicación en forma alguna excepto en los casos en que la ley requiera que sean revelados, o en los informes anuales de los pagos de las primas que realizará el Tomador del seguro.

14. Cooperación

El Asegurado acepta proporcionar a la Compañía toda la información, asistencia y cooperación que el Asegurador pudiera razonablemente requerir a los fines de una correcta gestión de las garantías de la Póliza, ya sea con respecto a circunstancia o Incidente de privacidad, incluyendo la asistencia a audiencias y comparecencias judiciales, así como la ayuda para asegurar y suministrar la documentación y evidencia necesaria, y obtener la asistencia y la declaración de testigos.

El Asegurado acepta no hacer cosa alguna que pudiera perjudicar a la Compañía.

Tan pronto como fuere posible, una vez que el Asegurado haya dado notificación al Asegurador de cualquier circunstancia o incidente de robo de identidad On Line o Cyberbullying, el Asegurado también deberá proporcionarnos las correspondientes copias de correos electrónicos, sms, fotografías, investigaciones y toda la demás documentación o medios disponibles relacionados con la situación.