

Seguro móvil de WERTGARANTIE

FAQ | Preguntas frecuentes

1. ¿Qué antigüedad debe tener el móvil para poder ser asegurado?

El dispositivo no puede tener más de 6 meses de antigüedad, por lo tanto es necesario que el cliente presente justificante o factura de compra para verificar la fecha.

2. ¿Cuándo comienza la cobertura del dispositivo?

El dispositivo queda asegurado desde el momento en el que se firma la solicitud de la póliza. En términos legales el contrato entra en vigor a primeros del mes siguiente, siempre y cuando el cliente haya abonado la primera cuota.

3. He entendido que existen 3 modalidades de cobertura, una básica, otra que cubre además robo y atraco, y otra que cubre tanto el robo/atracó como el hurto ¿cuál es realmente la diferencia entre el robo y el hurto?

Por robo y atraco se entiende la sustracción del dispositivo con violencia, mientras que en el caso de hurto se produce la sustracción sin ningún tipo de violencia (ejemplo: carteristas). En ambos casos es necesario que el cliente presente denuncia ante la policía.

4. ¿Cuáles son las comprobaciones que debo realizar antes de asegurar un dispositivo, para verificar que está en perfecto estado?

En general WERTGARANTIE no realiza ningún tipo de peritaje, si bien se recomienda al vendedor realizar algunas comprobaciones básicas, sobre todo cuando se trata de un dispositivo usado y/o que no se haya comprado en la tienda. Se recomienda:

- Comprobar IMEI del dispositivo con la factura de compra marcando *#06#
- Comprobar que no tenga ninguna rotura evidente
- Comprobar encendido y apagado
- Comprobar la cámara (opcional)
- Comprobar el audio (opcional)

Si el terminal se compra en la tienda y en ese momento se asegura, no es necesario realizar ninguna comprobación, puesto que se entiende que el terminal está en perfecto estado. No obstante, aquí hay que tener en cuenta una cosa: si se apreciara en un primer momento algún defecto de fábrica, habría que dirigirse directamente al fabricante reclamando la sustitución o reparación a través de la garantía de fábrica.

5. ¿Tengo que enviar la póliza a algún sitio después de generarla?

No tendrá que enviar ningún tipo de documento ya que todos los datos quedan registrados automáticamente en nuestra base de datos. La póliza y el resto de documentos contractuales en los que figura al pie de página. "Ejemplar para el cliente" se deberán entregar al cliente en su carpeta correspondiente. Únicamente, el documento "Solicitud de póliza" que deberá firmar el cliente dos veces, permanecerá en la tienda ("Ejemplar para el agente").

6. ¿Se puede cancelar el seguro antes de 12 meses?

No, tanto las coberturas como las cuotas y por supuesto las comisiones están calculadas en base a una permanencia mínima de 12 meses.

Si el cliente cambia de dispositivo en esos primeros 12 meses, será suficiente con que lo comunique por escrito al departamento de gestiones y efectuaremos los cambios pertinentes en la póliza.

Ejemplo: el cliente cambia de dispositivo transcurridos 7 meses, el nuevo dispositivo seguirá asegurado los 5 meses restantes.

Excepción: Sólo en casos puntuales se podrá rescindir el contrato antes de tiempo. Para ello, deberán ponerse en contacto con service.es@wertgarantie.com

7. ¿Cuándo se efectúa el cobro de las mensualidades?

Dependiendo del día del mes en el que se haya contratado la póliza. WERTGARANTIE cursará el recibo de la cuota a principios de la primera quincena o bien a principios de la segunda quincena del mes siguiente.

8. ¿Las comisiones que percibimos son íntegras o hay alguna deducción?

Las comisiones percibidas son netas e íntegras. Únicamente se produce la

devolución de comisiones en el caso en que el cliente rescinda la póliza antes de cumplir los primeros 6 meses desde la contratación.

9. ¿Tengo que emitir una factura por las comisiones?

No es necesario emitir una factura, ya que nuestro sistema genera la liquidación mensual de las comisiones de forma automática y transfiere los importes correspondientes a la cuenta corriente indicada en el contrato de colaboración.

10. ¿Qué pasa si el mismo asegurado tiene varios siniestros (daños, robos, hurtos) seguidos?

En principio no pasa nada. El seguro WERTGARANTIE no establece un límite de partes anuales. No obstante, en casos excepcionales como fraude o comportamientos sospechosos WERTGARANTIE se reserva el derecho de tomar las medidas que considere oportunas, como por ejemplo: negación al pago de la reparación o incluso rescisión anticipada del contrato.

11. En caso de siniestro ¿a quién debo dirigirme?

En caso de siniestro tanto la tienda como el cliente final se podrán dirigir directamente a WERTGARANTIE enviando un comunicado al correo electrónico service.es@wertgarantie.com o bien llamando al **00800 54 359 379** (si se trata de una tienda) o al **00800 54 359 378** (si se trata de un cliente final) (teléfono gratuito desde fijos o móviles).

Todos los partes se deberán registrar de forma online a través de la página web del servicio técnico correspondiente.

Una vez finalizado el registro del siniestro se genera de forma automática una orden de recogida en el servicio de mensajería que procederá a la recogida del dispositivo siniestrado en la dirección que se haya indicado en el parte. Una vez reparado el dispositivo se le entregará al cliente en la dirección de entrega que se indique en el parte.

12. ¿Cómo proceder en caso de hurto o robo?

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. Presentar denuncia ante la policía.
2. Solicitar el bloqueo de la tarjeta SIM al operador de telefonía móvil (alternativamente se admite la solicitud de duplicado).
3. Registrar el parte en la página web del servicio técnico correspondiente.
 - copia de la denuncia
 - justificante del bloqueo o duplicado
 - factura de compra del dispositivo robado
4. Una vez recibida esta documentación, nuestro departamento de atención al cliente se pondrá en contacto con el cliente o tienda, dependiendo de quién haya presentado el parte, indicando la forma de proceder.

13. ¿Hay que pagar una franquicia con cada reparación?

Únicamente cuando se sustituya/reemplace un dispositivo a causa de robo/atracó o hurto la tienda le deberá cobrar al cliente siempre una franquicia de 50 € antes de entregarle el dispositivo de reemplazo y siempre previa autorización por parte de WERTGARANTIE para dicho reemplazo. En todo caso el cliente recibirá siempre un dispositivo igual o de similares características al siniestrado, generalmente se tratará siempre de un dispositivo refurbished, solo en casos muy puntuales y previa autorización se entregaría un dispositivo nuevo.

No se cobrarán franquicias de reparación, tampoco en los casos en los que el SAT considere que una reparación no sea rentable económicamente y se proceda por lo tanto a la sustitución/reemplazo del dispositivo siniestrado.

En caso de dudas recomendamos siempre llamar al **00800 54 359 379** (teléfono gratuito desde fijos y móviles) para acordar el procedimiento del cobro de la franquicia.

14. ¿Que datos necesito indicar a la hora de contactar con Atención al Cliente?

Para cualquier consulta a nuestro servicio de Atención al Cliente, ya sea por correo electrónico o por teléfono, siempre deberá indicar el número de póliza o el número IMEI del dispositivo asegurado. Si la consulta está relacionada con un siniestro ya registrado, también deberá indicar el número del parte correspondiente.