

Términos y Condiciones de uso.

1. General

Este documento establece los Términos y Condiciones bajo los cuales BBVA Allianz Seguros y Reaseguros, S.A. (en adelante, BBVA Allianz) pone a disposición de los particulares la utilización de la herramienta desarrollada para la gestión de asistencia mediante asistente por voz telefónico, en adelante los "Términos y Condiciones".

La lectura y aceptación de los presentes Términos y Condiciones es condición necesaria para al acceso al servicio facilitado.

La entidad que gestiona esta herramienta, que ha sido creada con la finalidad de facilitar a los asegurados y clientes de BBVA Allianz (en adelante "el/los usuario/s") la gestión de siniestros y solicitudes de asistencia en carretera, es la compañía AWP P&C SA, SUCURSAL EN ESPAÑA (W0034957A), en adelante Allianz Assistance, con domicilio en la calle Ramírez de Arellano 35, Madrid 28043 (Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 26138. Folio 140. Sección 8. Hoja M-471120).

Al acceder al servicio de gestión de asistencia, el usuario declara que es mayor de edad, que los datos facilitados son ciertos y reales, y que acepta los presentes Términos y Condiciones, así como la Política de Privacidad de BBVA Allianz.

Los Usuarios utilizarán los servicios ofertados, con sujeción a la legislación vigente, a los presentes Términos y Condiciones de Uso y demás instrucciones o informaciones que sean facilitadas para su uso.

BBVA Allianz se reserva el derecho de modificar o actualizar en cualquier momento estos Términos y Condiciones. La última línea de texto indicará la fecha de la última actualización. **El uso que realices del servicio quedará sujeto a los Términos y Condiciones que se encuentren publicados en el momento de cada uso. Si no estás conforme con los mismos, te rogamos que no continúes con su utilización.**

2. Objeto.

Los presentes Términos y Condiciones tienen por objeto, definir las reglas de uso para la solicitud de servicios de asistencia en carretera y sus derechos y obligaciones en virtud de la prestación de los Servicios.

Mediante el servicio de gestión telefónica se ofrece a los usuarios la posibilidad de gestionar la solicitud de los servicios de asistencia en carretera que precisen, en aquellas situaciones de avería de sus vehículos, que se encuentren cubiertas por su póliza de seguro contratada.

3. Condiciones de acceso para solicitud de servicios de asistencia y carretera.

El uso de los servicios ofertados por BBVA Allianz, requiere la solicitud de tramitación de servicios de asistencia en carretera a través de la llamada telefónica y el proceso establecido. Los datos personales recabados son los necesarios y adecuados para la gestión del siniestro y la solicitud de servicio de asistencia en carretera, si quiere más información sobre el tratamiento de los datos facilitados, consulte nuestra Política de Privacidad [aquí](#).

El usuario deberá disponer y será responsable de todos los medios técnicos y de comunicación a distancia necesarios para garantizar el correcto desarrollo de la solicitud de asistencia. BBVA Allianz no es responsable de ningún perjuicio que pueda ocasionarse por fallos del equipo y/o la línea telefónica utilizada por el Usuario, de la conexión o de las carencias de estos medios por parte del usuario.

El Usuario es el responsable de la información facilitada, garantizando que los datos suministrados en la solicitud de la asistencia en carretera son veraces y están debidamente actualizados, haciéndose responsable de comunicar cualquier cambio/variación de los mismos, para la correcta prestación del servicio.

Si usted comunicara datos falsos, inexactos, incompletos o no actualizados, la Compañía se reserva el derecho de suspender o denegar la prestación del servicio de asistencia, sin previo aviso o compensación, de forma temporal o permanentemente quedando exentos de toda responsabilidad.

Al solicitar los servicios de asistencia en carretera, el Usuario consiente que sus datos de contacto y contenido de la información facilitada en la solicitud, sean cedidos a terceros. En estos casos, BBVA Allianz, comunicará los datos facilitados por El Usuario a los proveedores y profesionales, con los que tiene suscritos acuerdos de colaboración, con la finalidad de que se lleve a cabo la gestión de la asistencia en carretera solicitada. Para más información puede consultar el apartado relativo a ¿A quién comunicamos tus datos? en nuestra política de protección de datos personales [aquí](#).

4. Prestación del servicio y contenido.

El servicio de asistencia en carretera está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para la gestión telefónica de solicitud de asistencia en carretera, El Usuario deberá facilitar la información necesaria mediante indicación expresa al efecto, siguiendo las instrucciones que se la facilitan en el proceso de la llamada.

Completados todos los datos que le sean solicitados en el proceso de la llamada por el usuario, BBVA Allianz realizará una revisión de los datos obtenidos para verificar la idoneidad y validez de los mismos a los efectos de gestión y tramitación de la asistencia en carretera necesaria.

En caso de no ser posible tramitar la solicitud de asistencia, surgir algún error en la comunicación de los datos necesarios o a solicitud expresa del Usuario se procederá al contacto telefónico personal y directo con el Usuario por uno de nuestros operarios.

5. Responsabilidad de BBVA Allianz por la prestación de los servicios de solicitud de asistencia en carretera

BBVA Allianz está obligada y es responsable con relación a la provisión de un servicio de asistencia telefónica para la gestión de solicitudes de asistencia en carretera, dentro de los límites definidos en estos Términos y Condiciones.

BBVA Allianz es únicamente responsable de los daños directos que se puedan ocasionar relacionados con el uso del servicio telefónico para la solicitud de los servicios de asistencia en carretera.

BBVA Allianz no será responsable de los daños que se puedan ocasionar por la utilización de la línea telefónica utilizada por el Usuario, contratada por el Usuario con el proveedor de servicios telefónicos que considere oportuno, de la que BBVA Allianz no es parte, y que, en atención a esta relación, deberá hacerse responsable de una prestación de servicio adecuada para los fines establecidos.

Los operarios y profesionales encargados de la gestión de los servicios de asistencia en carretera serán los responsables de los daños y perjuicios que ocasionen por su propia intervención en el servicio.

6. Propiedad intelectual y uso de marcas

BBVA Allianz es propietaria de los derechos de propiedad intelectual e industrial existentes sobre sus Servicios y Contenidos.

El uso del servicio de gestión telefónica no le otorga ningún derecho de propiedad sobre el mismo, sus Servicios y Contenido.

Queda prohibido cualquier uso, reproducción, copia, distribución de uno o más Servicios o Contenidos incluidos para un uso que no sea privado.

Todos los Contenidos y Servicios incluidos, entre otros, el nombre de dominio, los textos, los gráficos, las fotografías, los dibujos, los sonidos, las imágenes, el audio y el video, el diseño y en general todo lo que contiene el mismo, están protegidos por derechos de propiedad intelectual.

Todas las marcas y logotipos registrados utilizados en el sitio web son propiedad de BBVA Allianz o de sus Socios, según sea el caso.

Excepto con la autorización expresa y previa de BBVA Allianz o sus Socios, el Usuario no dispone de ningún tipo de autorización para cualquier uso, explotación, transformación, cesión, reproducción o divulgación de las marcas, logotipos y/o nombres comerciales de BBVA Allianz o de sus socios.

7. Protección de datos personales

Sus datos personales. Serán tratados por BBVA Allianz con CIF A88630694, en calidad de Responsable del Tratamiento, con la finalidad de poder gestionar la solicitud de asistencia en carretera efectuada por el interesado

Podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y portabilidad dirigiéndose al responsable del tratamiento.

Podrá acceder a la información completa sobre cuáles son tus derechos cuando nos facilites tus datos en la política de privacidad, [aquí](#).

En cualquier momento podrá presentar una queja o reclamación relativa a sus derechos e intereses en el ámbito de la protección de datos, mediante solicitud debidamente cumplimentada y acompañada de documento identificativo a derechosprotecciondatos@bbvaallianz.es o a la atención del DPO en C/ Ramirez de Arellano, 35, 28043, Madrid, así como dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos (<https://www.aepd.es>), C/ Jorge Juan, 6 (28001) Madrid. Tfno. 902 007 214 – 91 837 22 95.

8. Legislación aplicable y Jurisdicción competente.

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por la normativa española que resulte de aplicación.

Cualquier disputa relativa a los presentes Términos y Condiciones de uso del servicio ofertado deberá sustanciarse ante los Juzgados y Tribunales del lugar de residencia del Usuario en España, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponder a las partes.

9. Integridad

En el caso de que los presentes Términos y Condiciones o cualesquiera partes, fueran declarados nulos o no oponibles, la validez, vigencia y oponibilidad de los restantes términos y condiciones no se verá afectada.

Los términos y condiciones afectados por esa nulidad o no oponibilidad deberán ser en ese caso remplazados por otros que sean válidos y respondan a la misma finalidad pretendida por los iniciales.

Protección de Datos

El tratamiento de los datos de carácter personal facilitados por el Usuario se regirá por lo dispuesto en la legislación vigente y, en concreto, por el 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, a la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

¿Quién es el Responsable del tratamiento de sus datos?

BBVA Allianz Seguros y Reaseguros, S.A.

¿Cuáles son las finalidades principales del tratamiento de sus datos?

Gestionar su contrato. Mediante el servicio de gestión telefónica se ofrece a los usuarios la posibilidad de gestionar la solicitud de los servicios de asistencia en carretera que precisen, en aquellas situaciones de avería de sus vehículos, que se encuentren cubiertas por su póliza de seguro contratada.

Plazo de conservación

Las conversaciones mantenidas por esta vía y los datos personales proporcionados se conservarán y tratarán mientras se mantenga la relación contractual y, una vez finalizada esta, durante un periodo de 10 años para dar cumplimiento a la legislación vigente.

¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?

Ejecución del contrato.

Cumplimiento de obligaciones legales: en materia de protección de datos (art. 5 del Reglamento 2016/679 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).

¿Quiénes podrán ser destinatarios de la comunicación de datos?

Prestadores de servicio que actúan como encargados de tratamiento de datos.

¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?

Acceso/rectificación y supresión: las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para la ejecución del contrato.

Limitación: en determinadas circunstancias, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o defensa de reclamaciones.

Oposición: los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos. BBVA Allianz dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos, imperiosos, o el ejercicio o defensa de posibles reclamaciones, y los mantendremos debidamente bloqueados durante el plazo correspondiente mientras persistan las obligaciones legales.

Igualmente el interesado tiene derecho a oponerse a la adopción de decisiones individuales automatizadas que pudieran producir efectos jurídicos o afectarle significativamente.

Portabilidad: las personas interesadas pueden solicitar recibir los datos que le incumban y que nos haya facilitado o solicitar que se los enviemos a otro responsable del tratamiento de su elección, en un formato estructurado de uso común y lectura mecánica.

Asimismo, el interesado tiene derecho a retirar en cualquier momento el consentimiento prestado, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento prestado en el momento de la suscripción del contrato.

Para ejercitar los citados derechos, el interesado deberá dirigir su solicitud debidamente cumplimentada y acompañada de documento identificativo a derechosprotecciondatos@bbvaallianz.es o a la atención del DPO en C/ Ramirez de Arellano, 35, 28043, Madrid.

Información adicional

Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web: <https://www.bbvaallianz.es/informacion-legal.html#TabVerticalNegative01853176592>.