

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO ESPECÍFICAS Y TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES DEL ÁREA CLIENTE DE AMV

Los presentes términos y condiciones regulan las normas específicas de aplicación al acceso, uso y navegación del Área Cliente y complementan al Aviso Legal general de AMV Hispania Correduría de Seguros S.L.U. (en adelante AMV), al que se puede acceder a través del enlace [menciones-legales.pdf \(amv.es\)](#).

Estos términos y condiciones serán de aplicación sólo en el caso de que el Cliente haga uso de su cuenta del Área Cliente, a la que podrá acceder a través de la web oficial de AMV <https://www.amv.es/>

### 1. OBJETO Y TITULARIDAD DEL ÁREA PERSONAL

El Área Cliente, que ha sido creada por AMV, quien a su vez ostenta su titularidad, tiene como objeto principal informar a nuestros Clientes sobre los seguros que tienen contratados y ofrecerles, además de un acceso directo a diferentes contenidos, productos o servicios que puedan ser de su interés, una herramienta ágil que facilite las gestiones y trámites más habituales con relación a sus contratos.

### 2. PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS A TRAVÉS DEL ÁREA CLIENTE

El Usuario podrá acceder a los datos generales de sus contratos, coberturas de las pólizas de seguro, etc. y beneficiarse de determinados servicios incluidos en el Área Cliente, así como cualesquiera otros que pudieran establecerse en un futuro.

En concreto, el Cliente podrá beneficiarse, entre otros, de los siguientes servicios y funcionalidades:

- Recuperación de presupuesto o tarifa.
- Modificar, contratar o eliminar el presupuesto.
- Con relación a una solicitud de seguro en trámite, podrá consultarla y adjuntar determinada documentación obligatoria para la gestión de alta del contrato.
- Consulta de datos generales sobre los productos contratados y otros datos personales.
- Gestión del envío de la firma electrónica.
- Modificación de determinados datos facilitados (como el número de cuenta bancaria, la contraseña o los datos de contacto)
- Descarga de documentación de interés (condiciones del seguro, partes de accidente, justificantes de recibo).
- Solicitud del CIS (carta verde).
- Gestión de consultas relativas a presupuestos, pólizas, pagos, siniestros y otras cuestiones.
- Visualización del historial de pagos.
- Abono de recibos pendientes o futuros.
- Solicitud de modificación de sus productos (inclusión de coberturas opcionales, inclusión de otros conductores, etc. (en función de la empresa y del producto).
- Avisos y comunicaciones relacionadas con la contratación.
- Solicitud de asistencia en viaje (servicio prestado por la compañía aseguradora que corresponda).
- Cualesquiera otros que pudieran establecerse en un futuro.

Algunas de las funcionalidades y servicios del Área Cliente podrán ser prestados directamente por AMV, aunque otros podrán ser prestados por terceros (Entidades Aseguradoras).

La contratación o la solicitud de determinados productos o servicios podrá realizarse dentro de la propia aplicación, debiendo para ello aceptar las condiciones del producto o servicio en cuestión y el cargo del precio correspondiente. Asimismo, podremos redirigir al Usuario a los canales de contratación que tiene a su disposición tanto con AMV como con las diferentes Entidades aseguradoras.

Es posible que para contratar o solicitar determinados servicios sea necesario solicitar datos adicionales o que se deba cumplir con determinados requisitos.

### 3. MODIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS Y SUS FUNCIONALIDADES

AMV se reserva el derecho de efectuar, sin previo aviso y siempre dentro del respeto al principio de buena fe, las modificaciones que considere oportunas en el Área Cliente, al objeto de mantener actualizada su información y mejorar su funcionalidad, pudiendo cambiar, suprimir o añadir tanto los contenidos y servicios que presta como la forma en la que estos aparezcan presentados o localizados.

Este derecho a actualizar y mejorar las funcionalidades, productos y servicios no incluirá cambios en las condiciones de los productos y servicios que el Cliente haya podido adquirir.

### 4. CUENTA DE USUARIO

#### Requisitos de acceso

Para poder ser Usuario del Área Cliente y, en consecuencia, hacer uso de sus funcionalidades y servicios es necesario tener suscrito algún producto con AMV y cumplir con los requisitos previos que se establecen en esta cláusula:

1. Tener más de 18 años y actuar por cuenta propia.
2. Cumplimentar de manera veraz los campos obligatorios del formulario de registro. En estos formularios podremos solicitar datos de carácter personal como nombre y apellidos, correo electrónico, número de DNI y número de teléfono.
3. Crear válidamente la cuenta de Usuario, siguiendo en todo momento las indicaciones específicas del Área Cliente.
4. Aceptar y cumplir los presentes términos y condiciones.

Si el Usuario no estuviera de acuerdo con cualquiera de las condiciones aquí establecidas, no deberá usar/acceder a este portal.

#### Procedimiento de alta de la cuenta de Usuario

La cuenta de Usuario será única por cada persona física que tenga contratado algún producto con AMV.

Para crearla, en la opción de "Registrarse", es necesario que el Cliente se identifique a través de un Usuario, que será su NIF, NIE o pasaporte. Una vez realizado lo anterior, en la siguiente pantalla le será requerida la fecha de nacimiento con el formato dd/mm/aaa/ y deberá crear una contraseña, que deberá de introducir asegurándose en todo momento que solo la conoce él. La contraseña debe contener, al menos un:

- Mínimo 8 caracteres
- Una mayúscula
- Un carácter especial (&, ?,/, -, ", +, ...)
- Un número.

Asimismo, será necesario que el Cliente acepte las presentes Condiciones y la política de privacidad.

La autenticación del Cliente será realizada mediante un correo electrónico a través del cual se le enviará un email de recuperación de contraseña.

Una vez finalizado el registro correctamente, el Usuario recibirá un correo electrónico de confirmación de alta y de bienvenida.

En el caso de que el Cliente haya olvidado la contraseña, el Usuario deberá seguir los pasos que le indique la aplicación.

#### Bloqueo del acceso a la cuenta de Usuario

AMV se reserva el derecho a bloquear cualquier cuenta o incluso el acceso y utilización de uno o varios de los servicios ofrecidos en la aplicación cuando lo considere necesario por motivos de seguridad o en los

supuestos en los que tengamos sospechas de que se está produciendo una actividad ilícita o contraria a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

Es importante que todos los datos que se faciliten en los formularios de registro sean veraces y completos. En el supuesto de que se cumplimenten con cualquier dato falso, inexacto o incompleto o que consideremos que existen motivos fundados para dudar de ellos, podremos denegar el acceso y uso del Área Cliente al Usuario.

Para desbloquear una cuenta o el servicio bloqueado, el Usuario deberá utilizar las herramientas habilitadas en la aplicación o, en casos especiales, ponerse en contacto con nosotros.

## Baja de la cuenta de Usuario

El Cliente podrá darse de baja y, por tanto, cancelar su cuenta de Usuario en cualquier momento utilizando para ello las funcionalidades de baja como Usuario habilitadas a estos efectos dentro de la aplicación.

En cualquier caso, el Usuario podrá darse de baja de su cuenta de Usuario a través del procedimiento que se indique en la aplicación o, en su defecto, a través de correo electrónico dirigido a [amv@amv.es](mailto:amv@amv.es) o llamando al teléfono 911 21 93 01 / 933 80 29 68.

La baja como Usuario conlleva la cancelación de la cuenta de Usuario y el Cliente no podrá acceder al Área Cliente.

En caso de que el Cliente haya anulado todos los productos contratados a través de AMV y tenga una cuenta de Usuario activa, esta será dada de baja automáticamente, junto con los productos cancelados.

## 5. REGLAS DE USO

Sin perjuicio del resto de obligaciones que se establecen en estos términos y condiciones, así como a través del Aviso Legal general de AMV, el Usuario ha de cumplir con las especiales advertencias o instrucciones de uso contenidas en el Área Cliente y obrar siempre conforme a la ley, a las buenas costumbres y a las exigencias de la buena fe, empleando la diligencia adecuada a la naturaleza del servicio del que disfruta, absteniéndose de utilizar el Área Cliente de cualquier forma que pueda impedir, dañar o deteriorar el normal funcionamiento de la misma, los bienes o derechos del titular de la aplicación, sus colaboradores y el resto de Clientes o en general de cualquier tercero. En el caso en el que se dieran estas acciones el Usuario será responsable por los daños y perjuicios que ocasionen.

A título enunciativo, pero no limitativo, el Cliente no podrá:

- Ceder ni transferir a un tercero la cuenta de Usuario.
- Facilitar información errónea o falsa para darse de alta como Usuario o para utilizar cualquiera de los servicios que la aplicación ofrece.
- Usar el Área Cliente en forma alguna que pueda provocar daños, interrupciones, ineficiencias o defectos en su funcionamiento.
- Usar la aplicación para la transmisión, instalación o publicación de cualquier virus, código malicioso u otros programas o archivos perjudiciales.
- Usar la aplicación con el objeto de extraer, explotar o utilizar la información contenida en ellas con fines diferentes para los que fueron publicados, mediante la utilización de cualquier técnica que permita extraer cualquier dato sobre los servicios ofertados, funcionalidades, proveedores, software, código etc.
- Acceder o interactuar con una identidad falsa, suplantando a terceros.
- Acceder sin autorización a cualquier sección de la aplicación, a otros sistemas o redes conectados a éste o a cualquiera de nuestros servidores, por medio de pirateo o falsificación, extracción de contraseñas o cualquier otro medio ilegítimo.
- Incumplir, o intentar quebrantar, las medidas de seguridad o autenticación de las aplicaciones, o las medidas de seguridad o protección inherentes a los contenidos alojados en la aplicación.
- Incumplir las condiciones de los servicios contratados a través de la aplicación.

El Usuario deberá informar de forma inmediata de la pérdida, el robo, la apropiación indebida o el uso no autorizado de los datos de acceso y contraseñas de la aplicación, así como, en general, de cualquier hecho que pudiera comprometer su seguridad.

El incumplimiento de cualquiera de las anteriores obligaciones podrá llevar aparejada la adopción por nuestra parte de las medidas oportunas amparadas en derecho, pudiendo llegar a la cancelación o bloqueo de la cuenta de Usuario y a la reclamación de los daños y perjuicios que se haya podido causar tanto a AMV como a cualquiera de nuestras Entidades Colaboradoras.

## 6. RESPONSABILIDAD

El Usuario responderá frente a AMV o frente a terceros, de cualesquiera daños y perjuicios que pudieran causarse como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones.

En ningún caso, AMV será responsable por los daños y perjuicios que se puedan producir por:

1. La suspensión del servicio o falta, total o parcial, de disponibilidad de sus aplicaciones, puesto que (i) las mismas dependen de la red de comunicaciones y del proveedor de servicio de comunicaciones, (ii) el acceso y uso de los servicios a través de las aplicaciones se encuentra condicionado al buen funcionamiento del sistema operativo del dispositivo del Cliente y, (iii) en determinados supuestos, podemos vernos obligados a suspender temporalmente el servicio para realizar labores de mantenimiento o reparación.
2. El uso por parte del Usuario o de un tercero contraviniendo las obligaciones o compromisos establecidos en estos términos y condiciones.
3. La presencia de virus o a la presencia de otros elementos o códigos dañinos en los contenidos que puedan producir alteraciones en el sistema informático por causas no imputables a AMV.
4. Cualquier causa ajena a nuestro control, ya sean técnicas, de seguridad o de otra índole.

## 7. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

AMV podrá modificar, total o parcialmente, los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, comunicándolo para ello mediante ventanas u otros elementos de los que disponga la aplicación.

Las nuevas condiciones se mostrarán a través de la Aplicación y, cuando sea necesario, el Cliente deberá aceptarlas expresamente para poder continuar usándola.

Una vez aceptadas las nuevas condiciones, el Usuario se compromete a cumplir con lo dispuesto en ellas y podrá consultarlas en cualquier momento a través del Aviso Legal general de AMV.

## 8. DURACIÓN Y RESOLUCIÓN DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes términos y condiciones entrarán en vigor en la fecha en el que el Cliente se registre en el Área Cliente y los acepte, manteniéndose vigentes de forma indefinida mientras sea Usuario de la aplicación.

Los presentes Términos y Condiciones podrán ser cancelados en cualquier momento utilizando para ello las funcionalidades de baja de la cuenta.

Estos términos y condiciones podrán ser resueltos, asimismo por nosotros, en cualquier momento, y sin necesidad de que concurra causa justificada, mediante comunicación el Cliente por los medios establecidos en los términos que se disponen en el siguiente apartado.

La cancelación de estos Términos y Condiciones conllevará la cancelación automática de todas las licencias de uso vigentes que se hayan otorgado, sin necesidad de otra formalidad y la prohibición de uso del Área Cliente.

## 9. NOTIFICACIONES

Todas las comunicaciones que puedan producirse con el Cliente con relación (i) a los productos, seguros, y servicios que el Usuario tenga suscritos a través de AMV, (ii) con el uso del Área Cliente o (iii) con lo

establecido en estos Términos y Condiciones, podrán ser realizadas y serán válidas siempre que sean hechas por cualquier medio válido en derecho, y, en particular, a través del Área Cliente.

Por tanto, en el momento en que el Cliente gestione su alta como Usuario en el Área Cliente acepta que cualquier comunicación realizada por parte de AMV tenga validez siempre que se realice por este canal.

**Los cambios de los datos de contacto que el Usuario realice en el Área Cliente afectarán y serán trasladados a efectos de comunicaciones a todos los seguros o productos que el Cliente tenga suscritos a través de AMV.**

El Cliente podrá comunicarse con AMV mediante las funcionalidades o datos de contacto que se le faciliten a través del Área Cliente. En el caso de que AMV cambie su domicilio habitual, teléfono o dirección de correo electrónico facilitado, lo comunicará al Usuario para que lo tenga en cuenta para futuras notificaciones.

## 10. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 6.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y en el Reglamento General de Protección de Datos (UE 679/2016), el Cliente queda informado de que los datos de carácter personal solicitados serán tratados por AMV, en su condición de responsable del tratamiento. Los datos de contacto de AMV, a estos efectos, son los siguientes:

AMV HISPANIA CORREDURÍA DE SEGUROS, S.L.U.  
C/ Anabel Segura, 11. Edificio B. 2ª planta D. 28108 - Alcobendas (MADRID)  
[protecciondatos@amv.es](mailto:protecciondatos@amv.es)  
Delegado de Protección de Datos: [dpo@amv.es](mailto:dpo@amv.es)

**Finalidad:** Los datos personales del Cliente serán tratados principalmente para prestarle un servicio de mediación de manera personalizada, asesorándole con objetividad sobre el contrato de seguro que mejor se adapte a sus necesidades.

En particular, el tratamiento de sus datos tendrá las siguientes finalidades: servicios de corretaje, administración de pólizas, atención y gestión de reclamaciones, renovaciones, asistencia en caso de siniestro, envío de comunicaciones comerciales únicamente en relación con productos de seguros intermediados por AMV, elaboración de perfiles, mercadotecnia y cumplimiento de nuestras obligaciones legales.

**Procedencia:** En nuestra calidad de Correduría, recopilamos datos directamente de nuestros Clientes, si bien también podemos tener acceso a datos a través de terceros como, por ejemplo, de la entidad aseguradora con la que suscriba el contrato de seguro.

La información requerida será la imprescindible para el correcto uso del Área Cliente y para la suscripción y ejecución del contrato de seguro seleccionado por el Cliente.

**Legitimación:** La base jurídica para el tratamiento de los datos personales del Cliente dependerá de la actividad del tratamiento efectuado, pudiendo fundamentarse en su consentimiento, en la ejecución del contrato, en el cumplimiento de una obligación legal, en el interés público o en el interés legítimo.

**Destinatarios:** Para la valoración del riesgo, emisión del presupuesto y suscripción del contrato de seguro será imprescindible la cesión de datos a las compañías aseguradora. Asimismo, en el desarrollo de nuestra actividad de mediación podremos necesitar compartir los datos de manera puntual con terceros como DGSFP, Consorcio de Seguros, Empresas de Publicidad, etc. Los terceros solo utilizarán la información personal bajo nuestra estricta instrucción y garantizarán las medidas de técnicas y organizativas adecuadas para realizar un tratamiento con los más altos estándares de seguridad.

**Derechos:** Cualquier interesado puede ejercitar gratuitamente sus Derechos de Acceso, Rectificación, Supresión, Oposición y Limitación al tratamiento de sus datos, así como a la portabilidad de estos y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles a través del siguiente correo electrónico: [protecciondatos@amv.es](mailto:protecciondatos@amv.es)

Para obtener más información sobre nuestra Política de Privacidad, el Cliente puede consultar el siguiente enlace: <https://www.amv.es/content/pdf/politica-privacidad.pdf>

Por último, hay que indicar que AMV dispone de la certificación correspondiente a la ISO 27001, norma internacional de Seguridad de la Información que pretende asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de una organización y de los sistemas y aplicaciones que la tratan. La norma está alineada con la ISO 27002, que define una serie de buenas prácticas de gestión de la seguridad de la información para todos los interesados y responsables de un SGSI (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información).

## ENLACÉS DE INTERÉS PARA EL USUARIO

- **Derecho de desistimiento:** [formulario-desistimiento.pdf \(amv.es\)](https://www.amv.es/content/pdf/formulario-desistimiento.pdf)
- **Aviso Legal de la web:** [menciones-legales.pdf \(amv.es\)](https://www.amv.es/content/pdf/menciones-legales.pdf)
- **Mecanismos de resolución de Conflictos:** <https://www.amv.es/content/pdf/reglamentoSAC.pdf>
- **Condiciones de contratación:** [condiciones de contratación AMV](https://www.amv.es/content/pdf/condiciones-de-contratacion-AMV.pdf)
- **Política de Cookies:** [Política de cookies](https://www.amv.es/content/pdf/politica-de-cookies.pdf)
- **Política de privacidad:** [Política de privacidad](https://www.amv.es/content/pdf/politica-de-privacidad.pdf)
- **Nota informativa de AMV:** <https://www.amv.es/content/pdf/notainformativaAMV.pdf>