

# Documento de Información sobre el Producto de Seguro



Empresa: London General Insurance Company Limited

## Producto: Seguro Amazon Protect contra daños accidentales y averías

London General Insurance Company Limited, empresa registrada en Inglaterra y Gales bajo el número 1865673 (TWENTY Kingston Road, Staines-upon-Thames, Surrey, TW18 4LG), cuenta con las autorizaciones pertinentes otorgadas por la Prudential Regulation Authority (autoridad del sector asegurador) y está regulada por la Financial Conduct Authority y la Prudential Regulation Authority. Número del Registro de Servicios Financieros: 202689.

**IMPORTANTE:** La información precontractual y contractual completa se facilita en otros documentos pertinentes. Para más información, consulta los Términos y Condiciones.

## ¿En qué consiste este tipo de seguro?

Es un seguro contra daños accidentales y averías en determinados productos eléctricos. Esta póliza cubre su reparación o sustitución en las circunstancias que se resumen más adelante.



### ¿Qué se asegura?

- ✓ **Daños accidentales:** Cobertura inmediata, a la recepción de tu producto, del coste de reparación o sustitución del producto en caso de que haya sufrido daños accidentales (es decir, daños físicos provocados por uno o varios incidentes inesperados y/o involuntarios que sean de naturaleza accidental, lo que incluye caídas, vertido de líquidos, inmersión en líquidos o daños por condiciones meteorológicas).
- ✓ **Avería:** La vigencia de la cobertura comienza a partir de los dos años desde la fecha en la que recibes el producto y te cubre el coste de reparación o sustitución del producto en caso de una avería mecánica o eléctrica.
- ✓ **Cómo resolvemos las reclamaciones:** Si adquiriste tu producto por menos de 150 €, o bien por 150 € o más pero, en nuestra opinión, no puede repararse por el coste económico, te ofreceremos elegir entre un producto de sustitución o una Tarjeta Regalo de Amazon, de manera que tu póliza se dará por finalizada. Si tu producto fue adquirido por 150 € o más y puede repararse desde el punto de vista económico, lo repararemos y tu póliza seguirá vigente.



### ¿Qué no está asegurado?

- ✗ **Robo o pérdida:** Esta póliza no cubre el robo o la pérdida de tu producto.
- ✗ **Daños estéticos:** Por ejemplo, rasguños, abolladuras o corrosión que no repercutan en la función y el uso de tu producto.
- ✗ **Daños voluntarios o malintencionados:** Aquellos en los que tu producto haya sido dañado voluntariamente o con mala intención.
- ✗ **Contenidos del producto:** Por ejemplo, la pérdida de datos, fotografías, software o, en el caso de congeladores, de los alimentos congelados.
- ✗ **Uso empresarial/comercial:** La póliza no cubre productos adquiridos para uso empresarial/comercial.
- ✗ **Artículos consumibles:** La póliza no proporciona cobertura en los casos en los que la avería puede arreglarse sustituyendo artículos consumibles (como artículos de vida útil limitada, que se prevé que se gastarán y se sustituirán periódicamente).

Para más detalles sobre el resto de exclusiones, consulta la sección 5 "Requisitos generales y exclusiones" de las Condiciones Generales de la póliza.



### ¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura?

- ! Esta cobertura afecta a productos comprados como nuevos y debe adquirirse el mismo día que el producto que se va a asegurar.
- ! Esta póliza está limitada a artículos adquiridos por residentes españoles.
- ! Debes tener como mínimo 18 años para adquirir este seguro.
- ! No proporcionamos cobertura si tu producto deja de funcionar debido a fallos o actualizaciones de software.
- ! No proporcionamos cobertura a no ser que hayas recibido una autorización previa de Amazon Protect para la modificación o reparación de tu producto por parte del fabricante, un reparador aprobado por el fabricante o un agente de reparaciones.

Para más detalles, consulta los Términos y Condiciones de la póliza.



### ¿Dónde estoy cubierto?

- ✓ En todo el mundo.



## ¿Cuáles son mis obligaciones?

- **Reclamación inmediata:** Haznos saber lo más pronto posible si tienes que presentar alguna reclamación.
- **Cuidado razonable:** Debes mantener un cuidado razonable de tu producto. No cubriremos los daños en caso de que no se haya mantenido un cuidado razonable del producto.
- Infórmanos si vas a dar o vender el producto a otra persona y deseas **transferirle la titularidad de la póliza**. No podremos transferir la póliza a personas menores de 18 años.
- **Información exacta:** Al solicitar o modificar esta póliza o al presentar una reclamación, tanto tú como cualquier persona que actúe en tu nombre debéis, dentro de lo razonable, procurar responder a todas las preguntas de forma sincera y aportando toda la información que conozcáis. En caso contrario, podría verse afectada la validez de tu póliza o el pago de tu reclamación.



## ¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

Realizando un único pago al adquirir tu póliza a través del sitio web de Amazon.



## ¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

**Fecha de inicio:** La cobertura contra daños accidentales comienza en la fecha en la que recibes el producto. La cobertura contra averías comienza al cabo de dos años desde que recibes el producto.

**Fecha de fin:** Todas las coberturas de esta póliza vencen en una de las fechas siguientes, la que tenga lugar antes:

- la fecha de vencimiento que aparece en las Condiciones particulares del seguro; o
- la fecha en la que recibes un producto de sustitución o un código para una tarjeta regalo tras haber presentado una reclamación por avería o daños accidentales; o
- la fecha a partir de la cual nos informes de que deseas rescindir tu póliza; o
- la fecha a partir de la cual te informemos de que rescindimos tu póliza (consulta el apartado 7 de las Condiciones Generales).



## ¿Cómo puedo rescindir el contrato?

**Cómo rescindir el contrato:** Visitando el apartado "Tus pedidos" de tu cuenta de Amazon. Encuentra el pedido de la póliza y sigue el proceso para la "Solicitud de devolución". También puedes enviarnos un e-mail a: [cancellation@amazonprotect.es](mailto:cancellation@amazonprotect.es), o llamarnos al 901 888 098.

En caso de que canceles tu pedido antes de su envío y de que podamos vincular el pedido con esta póliza, cancelaremos automáticamente esta póliza, te reembolsaremos la cantidad íntegra y te enviaremos un e-mail de confirmación. Si no recibes la confirmación, sigue el proceso de cancelación que se indica en las Condiciones Generales.

**Al rescindir el contrato:** Puedes rescindir esta póliza en cualquier momento. Si la rescindes en un plazo de 45 días desde (i) la fecha de adquisición de tu póliza, o (ii) la fecha en la que recibes la documentación de tu póliza, la que tenga lugar más tarde, recibirás el reembolso completo de la prima abonada. Pasados esos 45 días de periodo de reflexión, recibirás un reembolso proporcional basado en el número de días completos no vencidos de la cobertura restante. Ten en cuenta que, en caso de que recibas una compensación mediante una tarjeta regalo o un producto de sustitución, tu póliza vencerá por completo y no te corresponderá ningún reembolso de la prima.

Prolongaremos el periodo de reembolso total de acuerdo con cualquier Póliza de devolución ampliada de Amazon que esté activa en el momento en que se adquiera la póliza.

## **Información importante sobre tu póliza de seguro**

Se nos solicita que te proporcionemos determinada información básica antes de que adquieras una póliza de Amazon Protect y por eso es importante que dediques el tiempo necesario para leerla. Para más información, también puedes consultar los Términos y Condiciones de tu póliza.

Tanto las versiones en papel como electrónica de los documentos de tu póliza están a tu disposición de forma gratuita. Al proseguir con la adquisición de esta póliza, optas por recibir tus documentos a través de un e-mail. Si deseas recibir una copia en papel una vez que hayas recibido los documentos electrónicos, debes enviar un e-mail a [consultas@amazonprotect.es](mailto:consultas@amazonprotect.es).

### **¿Satisface esta póliza tus demandas y necesidades?**

Este seguro satisface tus demandas y necesidades si lo que deseas es proteger tu producto durante el periodo elegido contra daños accidentales (a partir del momento en el que recibes el producto) y (si la vigencia de la póliza es de 3 años o más) contra averías (a partir de los 24 meses desde el momento en que recibes el producto y hasta la fecha de vencimiento de la póliza).

London General Insurance Company Limited y Amazon Services Europe S.à r.l. únicamente están proporcionando información y en ningún caso están ofreciendo una recomendación o consejo personal respecto a esta adquisición. La póliza se te ha proporcionado de acuerdo con las necesidades y requisitos que has expresado y sobre la base de la selección que has realizado.

### **¿Quién proporciona Amazon Protect?**

La póliza de seguro ha sido emitida por London General Insurance Company Limited (empresa n.º 1865673), con domicilio social en TWENTY Kingston Road, Staines-upon-Thames, Surrey TW18 4LG, Reino Unido. London General Insurance Company Limited es una empresa que goza de las autorizaciones pertinentes otorgadas por la Prudential Regulation Authority (autoridad del sector asegurador) y está regulada por la Financial Conduct Authority y la Prudential Regulation Authority. Podrás encontrar más datos en la página web del Financial Conduct Authority, [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk), bajo el número de referencia de empresa 202689.

Amazon Services Europe S.à r.l., cuyo domicilio social se encuentra en 38 Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, está autorizada y regulada por el Commissariat aux Assurances de Luxemburgo para operar como agente de seguros de la sucursal de London General Insurance Company Limited. Puedes comprobar su registro a través del sitio web del Commissariat aux Assurances, [www.commassu.lu](http://www.commassu.lu) o bien llamando al Commissariat aux Assurances al número +352 22 69 11 1.

### **¿Qué remuneración percibe Amazon Services Europe S.à r.l. por la venta de esta póliza?**

Amazon Services Europe S.à r.l. (ASE) actúa como agente de la aseguradora y colabora en la gestión de esta póliza para ti. Tú no pagas ninguna cuota por esta actividad. ASE recibe una comisión de la aseguradora que supone un porcentaje de la prima de seguro, con un posible pago adicional en caso de que se cumplan determinados objetivos de beneficio.

### **¿Cuál es el proceso de reclamación?**

Para cualquier queja o reclamación relacionada con esta póliza, ponte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente por teléfono en el 901 888 098, por e-mail a [quejas@amazonprotect.es](mailto:quejas@amazonprotect.es), o por correo postal a Amazon Protect, c/ Leganitos, 47, 28013 Madrid (España).

Transcurridos dos meses desde la presentación de la reclamación sin que esta haya sido resuelta, o cuando haya sido denegada su admisión o desestimada su petición, podrás interponer tu queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid, en soporte papel o por vía telemática con firma electrónica a través de la página web <http://www.dgsfp.mineco.es/>.

Sin perjuicio de lo anterior, si las dos partes estuvieran conformes, podrán someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral o a un mediador, de conformidad con la legislación vigente. Alternativamente a lo anterior, podrán acceder a la plataforma online para la resolución de conflictos de consumo en <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

En todo caso, siempre podrán formularse las reclamaciones ante los juzgados y tribunales competentes. El juez competente será el que corresponda según el domicilio del asegurado.

### **¿Cuál es la ley aplicable y la jurisdicción competente?**

La legislación española será la aplicable a esta póliza, que además está sujeta a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales de España.

### **¿Qué sucede en el improbable caso de que la aseguradora no sea capaz de cumplir con sus obligaciones?**

London General Insurance Company Limited está a su vez cubierta por el Plan de indemnización de servicios financieros (Financial Services Compensation Scheme, FSCS). En caso de que no podamos cumplir con nuestras responsabilidades, tendrás derecho a una indemnización procedente de dicho plan. Puedes obtener más información sobre las disposiciones del plan de indemnización poniéndote en contacto con el FSCS por teléfono, en el número +44 (0) 800 678 1100, o enviando una carta a Financial Services Compensation Scheme, PO Box 300, Mitcheldean, GL17 1DY; sitio web [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk)

### **¿Cómo se utiliza tu información personal?**

Tus datos personales serán utilizados por Amazon Services Europe S.à r.l., por London General Insurance Company Limited (la Aseguradora) y por sus administradores, reparadores y proveedores de servicios para la gestión de la póliza, la administración de siniestros y la prevención del fraude. A estos efectos, tus datos podrán ser transferidos, de forma confidencial y segura, fuera del Espacio Económico Europeo. Lee los Términos y Condiciones al completo para más información respecto al uso que hacemos de tus datos personales.