



**PROTECCIÓN  
DE PRODUCTOS**

# PROTECCIÓN DE PRODUCTOS

## DAÑOS ACCIDENTALES

### ¿CÓMO FUNCIONA?

La protección del producto está organizada por XCover.com, un nombre comercial de Cover Genius Europe B.V., y suscrita por Axeria iard.

La Protección de Productos de XCover.com cubre su producto en cualquier parte del mundo, protegiéndolo contra derrames, roturas, grietas, desgarros y otros daños.

Esta protección se aplica durante toda la vigencia de la póliza y está disponible tanto para artículos nuevos como para artículos renovados de Amazon.

Está cubierto hasta el monto que usted pagó por el artículo, como se muestra en su certificado de seguro.

Esta protección comienza en la fecha indicada en su certificado de seguro

Puede cancelar en cualquier momento. Los reembolsos completos están disponibles dentro de los 45 días posteriores a la compra si no hay reclamaciones pendientes.

### ¡IMPORTANTE! LOS DOCUMENTOS DE SU PÓLIZA

Como Amazon no comparte su dirección de correo electrónico con nosotros, debería encontrar primero el correo electrónico de confirmación de XCover.com y hacer clic en el enlace para configurar su Cuenta XCover, desde donde podrá consultar la documentación relacionada con la póliza, realizar cambios y registrar reclamaciones.

### CONTACTAR CON AMAZON SOBRE SU COMPRA EN AMAZON

Si tiene una pregunta específica sobre su artículo o sobre el envío, póngase en contacto con Amazon o con su vendedor de Amazon. Solo tiene que iniciar sesión en su cuenta de Amazon y, desde ahí, puede acceder a su historial de pedidos, seleccionar “problema con el envío” y “contactar con el vendedor”. Los vendedores de Amazon deberían responder a su mensaje dentro de 2 días laborales.

## SOBRE SU COBERTURA

Su certificado mostrará los beneficios aplicables a su protección.

### ESTARÁ CUBIERTO SI...

#### Su producto asegurado ha resultado dañado

Protección por daños accidentales.

Su artículo está cubierto hasta el límite de la cobertura por daños accidentales, incluyendo causados por el clima, líquidos, fuego o uso incorrecto. Las reparaciones, reemplazos, entregas, llamadas de servicio y la instalación están cubiertos hasta el límite establecido en la póliza de seguro.

Sus productos están cubiertos en su país de residencia y en todo el mundo durante viajes que no excedan una duración de 183 días consecutivos, y los beneficios enumerados a continuación son válidos durante toda la vigencia de la póliza.

### SUSTITUIMOS CUANDO...

#### Es más caro reparar que sustituir un producto

Durante toda la vigencia de la póliza, sus productos se pueden SUSTITUIR.

El importe abonado coincide con el límite de cobertura que figura en el certificado.

El equipo de reclamaciones sustituirá su producto si este no vuelve a funcionar o si ha sido robado, o se le hará un pago que podrá emplear como usted desee. Si sustituimos el producto, la condición de este será la misma que en su compra original (es decir, un producto reacondicionado será reemplazado con un producto reacondicionado similar o por el mismo producto reacondicionado). Los productos de sustitución podrán tener especificaciones similares a las del producto asegurado, o serán el mismo. Si le hacemos un pago, la cantidad será la misma que el límite de la cobertura. Si le hacemos un pago, la cantidad será la misma que el límite de la cobertura o el valor de mercado del producto en el momento de la reclamación, la cantidad que sea menor.

### REPARAMOS CUANDO...

#### Es más barato reparar que sustituir un producto

Podrá tener hasta 3 reparaciones en cualquier período de 12 meses, hasta el total del límite especificado en su certificado.

Nuestro equipo de reclamaciones le informará de los pasos a realizar para reparar su producto dañado.

# PROTECCIÓN DE PRODUCTOS

## REPARACIONES

Lo siguiente se aplica a todas las reparaciones:

- Se incluye una garantía de 6 meses.
- Si el mismo problema ocurre 3 veces dentro de los 12 meses, reemplazaremos el artículo sin cargo adicional.
- Pagaremos hasta 50 euros por los gastos de instalación.
- Sólo utilizaremos piezas originales.
- El artículo asegurado estará cubierto en caso de daños durante el transporte hacia y desde el reparador.

Si la reparación no tiene éxito:

- Le ofreceremos la opción de reemplazar el artículo con uno nuevo o reacondicionado que tenga las mismas características o funcionalidades.
- Si no es posible reemplazar su artículo, le ofreceremos un reembolso económico. En este caso, el pago se efectuará en el plazo de un día laborable a partir de nuestra confirmación de pago.

Si organizamos la visita de un proveedor de servicios para realizar una reparación y no pueden acceder a su producto. En ese caso, usted será responsable de los gastos incurridos.

## NO ESTARÁ CUBIERTO...

- ✗ Por garantía extendida.
- ✗ Por robo.
- ✗ Por cualquier prestación no cubierta en su certificado.
- ✗ En el caso de pérdidas o daños sufridos durante el tránsito a la dirección designada o por los costes en que se haya incurrido para el envío de la devolución de productos dañados.
- ✗ Por problemas relacionados con el suministro de electricidad, gas, agua, fibra óptica o emisión de contenidos.
- ✗ En caso de pérdida o extravío accidental de su producto.
- ✗ Por cualquier daño cosmético.
- ✗ Si hubiera daños preexistentes, desgaste general o un mantenimiento inadecuado.
- ✗ En caso de que haya daños provocados por no seguir las instrucciones del fabricante.
- ✗ En el caso de reparaciones no autorizadas y no llevadas a cabo por nuestro equipo de reclamaciones.
- ✗ Si organizamos la visita de un proveedor de servicios para realizar una reparación y no pueden acceder a su producto. En ese caso, usted será responsable de los gastos incurridos.
- ✗ Si no ejerce el debido cuidado para evitar exponer el producto a daños relacionados con fenómenos meteorológicos (a menos que el producto haya sido fabricado para un uso continuado en exteriores).
- ✗ Si su producto está cubierto por una póliza alternativa con cobertura válida, incluyendo, entre otras, una garantía del fabricante, una sustitución del fabricante, una garantía del distribuidor o una póliza de hogar/contenido del hogar. Si esa reclamación alternativa no tiene éxito, el daño no está cubierto y tiene pruebas, por favor vaya a <https://www.xcover.com/claimpara> iniciar su reclamación.
- ✗ Por daños causados por el sol o el moho.
- ✗ Si los accesorios que se incluyen de manera gratuita con sus productos asegurados han resultado dañados y el producto asegurado puede funcionar sin ellos. Esto incluye, entre otras cosas, cojines, cables, baterías externas o carcasas.
- ✗ En caso de reparaciones, servicios, inspecciones, mantenimientos, limpiezas, alteraciones o costes de rehabilitación, cuando sean rutinarios.
- ✗ Por cualquier reclamación resultante de su imprudencia, como que su producto sea dañado o robado después de haberlo dejado desatendido.
- ✗ Si no puede proporcionar una prueba válida de compra o propiedad, como un recibo o fotografías del producto.
- ✗ Por aplicaciones de software, datos electrónicos u otros productos digitales que se hayan perdido, hayan sido robados o dejen de funcionar o que provoquen daños físicos como problemas de funcionamiento o de hardware.
- ✗ Ante reclamaciones de responsabilidad (incluyendo personal o profesional) o pérdidas de ingresos.
- ✗ En caso de extracción o destrucción de su producto si se considera que supera a la reparación económica.
- ✗ Ante cualquier reclamación resultante de riesgos nucleares o radiactivos, guerras o actos de terrorismo.
- ✗ Si su artículo se guarda de forma permanente en una propiedad utilizada para actividades comerciales como alquileres a corto plazo, arrendamientos y subarrendamientos.
- ✗ En el caso de reclamaciones que surjan de viajes de negocios o vacaciones por una duración superior a 183 días.

# PROTECCIÓN DE PRODUCTOS

## CONDICIONES ESPECIALES

1. Puede reclamar hasta el límite de cobertura durante el período de protección. La protección finalizará automáticamente cuando hayas agotado el valor máximo de reparación o cuando te hayamos proporcionado la cantidad máxima de artículos de sustitución tras una reclamación aceptada.
2. Nuestra póliza finalizará después de haber realizado 3 reparaciones, independientemente del costo total, o después de haber recibido 3 dispositivos de reemplazo en un período de 12 meses.
3. Las reclamaciones deben notificarse en los 30 días siguientes al suceso.
4. Decidiremos cómo tenemos previsto resolver la reclamación (reparación, sustitución o emisión de un pago) y podremos recuperar cualquier pago mediante un recurso legal.
5. Si sustituimos su artículo asegurado, podemos hacer arreglos para tomar posesión de él.
6. Tras la finalización de la póliza, cualquier reclamación deberá ser presentada en los primeros 14 días desde que haya ocurrido el incidente.

## CÓMO HACER UNA RECLAMACIÓN

Visite [xcover.com/claim](https://xcover.com/claim) para empezar su reclamación. Le llevará unos minutos presentar la reclamación. Antes de presentar una reclamación, [verifique que documentos necesita](#).

Aquí tiene los pasos para el proceso de reclamación:

1. [Envíe su reclamación](#) con todos los [documentos necesarios](#).
2. Le informaremos de cómo hacer que el producto sea reparado (por correo, visita domiciliaria o entrega por su parte) o sustituido.
3. Gestionaremos el pago directamente con los reparadores o, en raras ocasiones, podríamos reembolsarle nosotros la cantidad de la reparación. En el caso de que haya que sustituir su producto, lo haremos con un producto equivalente o le pagaremos una cantidad equivalente.

## CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS

Visite [xcover.com/account](https://xcover.com/account) para cancelar su protección.

Puede cancelar su póliza en cualquier momento. Si cancela su póliza en un plazo de 45 días a partir de la fecha de contratación, le reembolsaremos el importe completo.

Una vez transcurrido el periodo de reflexión de 45 días, seguirá teniendo derecho a cancelar esta póliza y recibirá un reembolso basado en el tiempo que le quede de seguro.

Si ha contratado una póliza de suscripción mensual, se le reembolsará la prima mensual más reciente.

Si ha presentado una reclamación, el valor de la reclamación se deducirá de la prima de reembolso que le corresponda.

### Cancelación por nuestra parte

Por razones tales como la tergiversación, la no divulgación, los errores técnicos y las sanciones, podemos ocasionalmente cancelar una póliza. Recibirá un aviso por email y un reembolso.

## DEFINICIONES

Las siguientes palabras o frases clave tendrán el mismo significado cuando aparezcan en esta póliza, a no ser que se indique otra cosa más abajo.

### Daño accidental

cualquier daño, incluyendo incendio y daños por líquido, causado al producto, que no haya sido provocado de forma deliberada por usted ni haya sido propiciado por usted.

### Administrador/Administrador de reclamaciones

XCover.com, una marca comercial de Cover Genius Europe B.V.

### Certificado del seguro

el documento en el que usted aparece designado como asegurado y en el que se indica el producto asegurado o productos asegurados cubiertos por la póliza. Confirmará el Periodo de Cobertura, el nivel de cobertura que ha escogido y el límite de las reclamaciones. Su certificado de seguro será sustituido cuando realice cambios en su póliza. El certificado de seguro y este texto se combinan para crear su póliza.

### Pérdida consecuyente

cualquier otro gasto que haya sido provocado, directa o indirectamente, por el incidente que dio lugar a su reclamación, a menos que se indique lo contrario en esta póliza. Por ejemplo, una pérdida de uso mientras se lleva a cabo una reparación.

# PROTECCIÓN DE PRODUCTOS

## **Daño cosmético**

arañazos, abolladuras y corrosión que no afecten a la función y el uso del producto no están cubiertos. En el caso de los teléfonos móviles, por daños estéticos se entienden abolladuras, arañazos, grietas en la pantalla que no oculten el panel de visualización o daños en el panel trasero que no afecten a la funcionalidad del artículo asegurado.

## **Límite de cobertura**

el importe pagado por el artículo asegurado.

## **Entrega**

el tránsito de los productos a la dirección designada hasta que el producto está instalado.

## **Garantía extendida**

cobertura para su producto asegurado cuando la garantía existente de su producto no cubra su reclamación. Ya sea por un fallo del producto que ocurra después de que haya expirado la garantía existente del fabricante o minorista, o por cualquier exclusión basada en la cobertura, no será elegible para reclamaciones.

## **Asegurado/Usted/Su**

las personas cuyo nombre y dirección figuran en el certificado de seguro.

## **Aseguradora/Nosotros/Nuestro/nuestros**

Axeria iard.

## **Período de cobertura**

el periodo entre la fecha de inicio y la fecha de vencimiento que se muestra en el certificado de seguro y durante el cual estará vigente la póliza.

## **Producto(s)**

el artículo o artículos detallados en el recibo de venta y que aparecen en su certificado de seguro.

## **Garantía del producto**

la garantía que proporciona el fabricante o el vendedor de su producto.

## **Fecha de inicio**

la fecha de comienzo de la cobertura del seguro que se indica en su certificado de seguro.

## **Límites territoriales**

en todo el mundo.

## **Robo**

la retirada fraudulenta del producto asegurado por parte de un tercero, como lo demuestra un recibo por la presentación de una denuncia ante las autoridades policiales correspondientes.

## **Daños en tránsito**

los daños causados al producto asegurado cuando se traslada de/hacia la propiedad.

## **Uso y desgaste**

el deterioro esperado de un producto a lo largo del tiempo debido a su uso.

## **RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS MÁS FRECUENTES**

### [¿Cómo hago modificaciones, cancelo o recibo un reembolso por mi póliza?](#)

Si necesita modificar o cancelar su protección XCover, solo tiene que iniciar sesión en su cuenta XCover para ver qué opciones tiene disponibles. Este artículo explicará qué pasos seguir.

### [¿Cómo se presenta una reclamación?](#)

Reúna todos los detalles y documentos que respalden su reclamación. La causa principal de retrasos durante la evaluación de la reclamación es la documentación incorrecta o faltante, sin la cual el estado de su reclamación se cambiará a “pendiente” o “cerrado”, dependiendo del tiempo transcurrido. Este artículo tiene una guía sobre qué documentos podría necesitar según el motivo de su reclamación.

Cuando esté listo para presentar su reclamación, inicie sesión en su cuenta XCover, seleccione la protección XCover que desea reclamar y, a continuación, seleccione “Presentar una reclamación”.

El proceso de reclamaciones de XCover es rápido y sencillo, con el pago o reembolso de reclamaciones aprobadas procesado de forma instantánea. Esté atento a su bandeja de entrada, ya que podemos solicitarle información adicional necesaria para evaluar su reclamación.

### [¿Quién es XCover? ¿Cuánto tiempo está protegido mi artículo de Amazon?](#)

XCover.com es propiedad de Cover Genius, recientemente reconocida por el Financial Times como la empresa de más rápido crecimiento de la región. Cover Genius ha sido premiada

# PROTECCIÓN DE PRODUCTOS

por la Unión Europea y el Reino Unido con reconocimiento por destacadas publicaciones británicas como Insurance Post y Insurance Times. XCover Protection cuenta con el respaldo de algunas de las compañías de seguros más importantes del mundo, como Lloyd's, Chubb y Munich Re.

## ¿Cuándo empieza mi Protección XCover?

Su cobertura comienza el día de la compra. Dependiendo de su protección, su cobertura puede ser por un periodo de tiempo determinado, o renovarse mensual o anualmente. Encontrará más información sobre su tipo de protección, las fechas de inicio y finalización y la duración máxima de la protección renovable en su certificado de seguro, que encontrará en su cuenta XCover o en su correo electrónico de confirmación.

## ¿Puedo añadir el nombre de una empresa a mi póliza?

Puede realizar modificaciones en su protección XCover accediendo a su cuenta XCover (consulte sus correos electrónicos para configurarla). Una vez conectado, podrá actualizar sus datos personales, incluido el nombre asociado a su protección XCover.

## ¿La Protección XCover cubre los artículos dañados durante el transporte?

No. Puede solicitar la sustitución o devolución de un artículo de Amazon si se daña durante la entrega. Para empezar, inicie sesión en su cuenta de Amazon y podrá acceder a su historial de pedidos. Desde aquí, puede acceder al "Soporte de devoluciones".

## Mi artículo está dañado, ¿me pongo en contacto con el vendedor de Amazon, con el fabricante o con XCover.com?

Cubrimos los daños que no están cubiertos por el fabricante y los problemas que surgen después de que expire la garantía del fabricante.

Si su artículo se ha dañado durante el envío, este artículo en Amazon explica qué hacer.

Alternativamente, si su artículo está funcionando mal o hay daños que no se deban el envío, comuníquese con el vendedor. Para contactar al vendedor, siga las instrucciones a continuación.

1. Inicie sesión en su cuenta de Amazon
2. Acceda a su historial de pedidos
3. Encuentre el artículo en su historial de pedidos
4. Haga clic en Contactar al vendedor

5. Elija una respuesta del menú mostrado y utilice el cuadro de comentarios para informar al vendedor que desea devolver su artículo o solicitar un reemplazo
6. Haga clic en Continuar y luego en Enviar para aprobación

Si tiene algún problema con el proceso anterior, puede intentarlo nuevamente seleccionando "Problema con el pedido" en lugar de "Contactar al vendedor" en el paso 4.

## ¿Hay alguna franquicia?

Dependiendo de su artículo, se podría aplicar una franquicia a su reclamación. Puede ver las condiciones de la póliza y el certificado en su Cuenta de XCover (revise sus correos electrónicos para configurar esto), o, si aún no ha comprado una protección, haciendo clic en el enlace "términos de la póliza" durante el proceso de compra.

¿Tiene otra pregunta? [Visite nuestro Centro de Ayuda dedicado a clientes de Amazon.](#)

## INFORMACIÓN SOBRE CUMPLIMIENTO Y NORMATIVAS

### EMISOR DE LA PÓLIZA

Este contrato de seguro ("póliza") está organizado por XCover.com, un nombre comercial de Cover Genius Europe B.V., empresa registrada en los Países Bajos bajo el número de empresa 73237426, regulada por la AFM bajo el número de licencia 12046177.

La Protección del Producto está suscrita por Axeria iard Ltd Company (código DGSFP: L0920), una compañía de seguros de responsabilidad limitada con un capital de 38.000.000 de euros, registrada en Lyon y con el número de registro de empresas B 352 893 200, cuya sede se encuentra en 129 avenida Félix Faure, 69003 LYON, y la dirección postal es 26 rue du Général Mouton Duvernet, 69003 LYON.

Actuando bajo la regulación de la ACPR (Autoridad de Control Prudencial y de Resolución) - 4, place de Budapest, 75009 PARÍS.

Cover Genius Europe B.V. y Axeria iard están autorizadas a operar en España en régimen de libre prestación de servicios.

### INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE SU INTERMEDIARIO DE SEGUROS

Amazon EU S.a.r.l. (AEU), es una empresa privada de responsabilidad limitada (société à responsabilité limitée)

# PROTECCIÓN DE PRODUCTOS

registrada en la Cámara de Comercio y Empresas de Luxemburgo bajo el número B101818 y con oficina registrada en 38 Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburgo y filial en Reino Unido en 1 Principal Place, Worship Street, Londres, EC2A 2FA. AEU está autorizada y regulada por la Autoridad de Conducta Financiera para actuar como intermediario de seguros en Reino Unido. AEU está incluido en el registro de servicios financieros del Reino Unido, disponible en [www.register.fca.org.uk](http://www.register.fca.org.uk) bajo el número de referencia 746485.

AEU, en su capacidad como aseguradora, está actuando en su nombre al facilitar acuerdos de seguros en el mercado pero solo proporciona información en relación con los acuerdos de seguros y no ofrece recomendaciones personales en base a un análisis personal ni asesoramiento sobre los productos de seguros vendidos en el mercado. Usted no paga ninguna tasa por los servicios de seguros de AEU. AEU recibe una comisión de la aseguradora, la cual es un porcentaje de la prima del seguro. Infórmenos si tiene alguna queja en relación con los servicios de seguros visitando [www.amazon.co.uk/gp/help/customer/contact-us](http://www.amazon.co.uk/gp/help/customer/contact-us). Si su queja no se resuelve a su gusto, puede referir nuestra decisión final en un plazo de 6 meses al Financial Ombudsman Service por teléfono en el +0800 023 4567 o en la web [www.financial-ombudsman.org.uk/](http://www.financial-ombudsman.org.uk/).

## BASE DE ASESORAMIENTO

Axeria iard y el administrador no ofrecen asesoramiento o recomendaciones personales acerca de la idoneidad de este producto. Es su responsabilidad asegurarse de que el producto satisface sus necesidades.

## INFORMACIÓN PARA TODA LA PÓLIZA

Su póliza consiste en el texto de esta póliza y el certificado de seguro creado en el momento de la compra.

Su certificado más reciente indica la información que se facilitó cuando aceptamos ofrecerle la cobertura y los términos de su póliza.

Su póliza ofrece cobertura para las secciones y el periodo de cobertura que se muestra en su certificado de seguro. Debe considerar su póliza y el certificado como un único contrato. Lea todos los documentos para asegurarse de que la cobertura que ofrecemos se ajusta a sus necesidades. Si no es el caso, póngase en contacto con nosotros lo antes posible.

Si sus datos son incorrectos o cambian (por ej. cambio de dirección), visite [xcover.com/account](http://xcover.com/account) para actualizar sus datos. Si tenemos información incorrecta, esto podría conllevar un

incremento del coste de su póliza o que las reclamaciones no se paguen por completo, o que su póliza se considere que no es válida y no se paguen las reclamaciones.

Deberá guardar un registro (incluida cualquier copia de cartas) de toda la información que nos suministre en relación con esta póliza.

Si transfiere la propiedad de algún artículo asegurado a otra persona, esta póliza puede transferirse a ellos actualizando sus datos. Tenga en cuenta que esto no es posible para pólizas mensuales.

Puede pedir versiones impresas de cualquier información enlazada en este documento visitando [xcover.com/account](http://xcover.com/account).

## PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Nos comprometemos a proteger su información personal y a respetar los principios de seguridad de datos en la configuración de los servicios de seguro. Con respecto al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) europeo, XCover y Axeria iard son responsables conjuntos del tratamiento de datos, y recabamos y procesamos información personal sobre usted a partir de distintas fuentes con el fin de satisfacer nuestras obligaciones con usted y con fines legítimos.

Recibimos información personal, incluyendo su dirección de correo electrónico, nombre y número de teléfono, para la emisión y modificación de las pólizas, el procesamiento de las reclamaciones, así como para proteger al administrador y nuestros intereses legítimos (por ejemplo para detectar, investigar y prevenir actividades que puedan ser ilegales o puedan resultar en que su producto pueda quedar cancelado o ser tratado como si nunca hubiera existido).

Puede tener derecho a:

- Pedirnos que no tratemos sus datos con fines comerciales.
- Ver una copia de los datos personales que tenemos sobre usted.
- Solicitar que eliminemos cualquier dato personal suyo (sujeto a ciertas excepciones).
- Corregir o eliminar cualquier dato inexacto o engañoso.
- Solicitar que proporcionemos una copia de sus datos a cualquier responsable del tratamiento.
- Presentar una queja ante la autoridad local de protección de datos.

Para obtener más información, incluido cómo puede acceder a sus datos personales, visite nuestra política de privacidad en

# PROTECCIÓN DE PRODUCTOS

<https://www.xcover.com/privacy-policy>.

Para obtener más información sobre cómo Axeria iard utiliza su información personal, consulte nuestra política de privacidad completa: [EN](#) | [FR](#).

## JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN

Esta póliza se regirá, interpretará y resolverá dentro de la jurisdicción de los tribunales de acuerdo con las leyes de España, excepto en caso de liquidación del asegurador.

## NUESTRO PROCESO DE QUEJAS

### MECANISMOS INTERNOS

Puede contactar a nuestro equipo de quejas ([complaints@xcover.com](mailto:complaints@xcover.com)) para una revisión formal de su reclamación o si tiene otras inquietudes.

Responderemos en un plazo de 5 días.

### DISPOSICIONES EXTERNAS

En caso de que alguno de los mecanismos internos de reclamación no sea satisfactorio, podrá someter voluntariamente una disputa a arbitraje de acuerdo con lo establecido en la Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios y la legislación subordinada correspondiente, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Arbitraje para el caso de que las partes sometan cualquier conflicto a la decisión de uno o varios árbitros.

Tiene derecho a dirigirse a la DGSFP en España:  
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones  
Paseo de la Castellana, 44  
28046 Madrid  
España

Sitio web: [www.dgsfp.mineco.es/en/Paginas/Iniciocarrousel.aspx](http://www.dgsfp.mineco.es/en/Paginas/Iniciocarrousel.aspx).

Si sigue sin quedar satisfecho, puede remitir su queja a:  
Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag,  
Tel: +31 (0) 70 - 333 8 9998  
[www.kifid.nl/](http://www.kifid.nl/).

El KiFiD es un organismo independiente que arbitra las reclamaciones sobre productos de seguros generales y otros servicios financieros. Solo considerará las quejas después de que le hayamos proporcionado una confirmación escrita de que nuestro proceso de quejas internas ha terminado. Debe

presentar la reclamación al KiFiD en el plazo de un año desde que nos la presentó o en el plazo de tres meses desde que recibió nuestra respuesta definitiva a su queja.

También puede utilizar el sitio web de resolución de litigios de la Comisión Europea en [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/).

## SANCIONES Y ANTI-LAVADO DE DINERO

No ofrecemos cobertura ni nos hacemos responsables del pago de reclamaciones o importes, incluidas devoluciones de primas, que puedan exponernos a cualquier tipo de sanción, prohibición o restricción bajo las resoluciones de las Naciones Unidas, decomiso de activos o sanciones económicas o mercantiles, en cumplimiento de las leyes y normas de la Unión Europea, el Reino Unido, Estados Unidos, y/o cualquier otra jurisdicción en la que realizamos transacciones comerciales.

Nuestras obligaciones legales para combatir el lavado de dinero y la financiación del terrorismo, en particular en lo que respecta a los movimientos transfronterizos de capitales, pueden llevarnos a solicitarle explicaciones o pruebas en cualquier momento, incluso con respecto a la adquisición de bienes asegurados o las sumas pagadas en la póliza.

## CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

Conforme a lo establecido en el texto consolidado del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto-Ley 7/2004, de 29 de octubre, las pólizas de seguro deben incluir el recargo que se debe pagar a la mencionada entidad pública, lo cual otorgará al titular de la póliza el derecho de contratar la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier aseguradora que cumpla con las condiciones requeridas por la legislación vigente.

El Consorcio de Compensación de Seguros indemnizará por las pérdidas causadas por eventos extraordinarios en España que afecten a los riesgos ubicados en el territorio español, y también indemnizará por lesiones corporales causadas por eventos extraordinarios que ocurran en el extranjero, siempre que el asegurado mantenga su residencia habitual en España y que el titular de la póliza haya pagado al Consorcio todos los recargos aplicables, y que se haya producido alguna de las siguientes situaciones:

1. El riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no está cubierto por la póliza de seguro contratada con la aseguradora.
2. El riesgo extraordinario está cubierto por dicha póliza de seguro, pero la aseguradora no puede cumplir con

# PROTECCIÓN DE PRODUCTOS

sus obligaciones porque ha sido declarada insolvente por un tribunal o porque está sujeta a un procedimiento de liquidación forzosa iniciado o asumido por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros llevará a cabo sus funciones de acuerdo con el Estatuto Legal mencionado anteriormente, la Ley 50/1980 de 8 de octubre, sobre contratos de seguros, el Reglamento de Riesgos Extraordinarios aprobado mediante Real Decreto 300/2004 de 20 de febrero, y cualquier otra ley complementaria relevante.

## RESUMEN DE LAS NORMAS JURÍDICAS

1. Eventos extraordinarios cubiertos
  2. Los siguientes fenómenos naturales: terremotos y maremotos, inundaciones repentinas, incluidas las olas de marea; erupciones volcánicas, eventos ciclónicos inusuales (incluidos vientos extraordinariamente fuertes de más de 120 km/h y tornados) y la caída de cuerpos astrales y meteoritos.
  3. La violencia que ocurre como resultado de actos de terrorismo, rebelión, sedición, insurrección o levantamiento popular.
  4. Eventos o acciones por parte de las fuerzas armadas o de seguridad del Estado durante tiempos de paz. Cuando así lo requiera el Consorcio de Compensación de Seguros, los fenómenos atmosféricos, sísmicos, erupciones volcánicas y caídas de cuerpos astrales se certificarán mediante informes emitidos por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), el Instituto Geográfico Nacional y otros organismos públicos competentes. En casos de eventos políticos o sociales, así como en caso de daños causados por eventos o acciones de las Fuerzas Armadas o la Guardia Civil durante tiempos de paz, el Consorcio de Compensación de Seguros puede solicitar información sobre los eventos a los órganos judiciales y administrativos competentes.
2. Riesgos excluidos
  1. Riesgos que no resulten en indemnización de acuerdo con la Ley de Contrato de Seguros.
  2. Riesgos a bienes cubiertos por un contrato de seguro que no requieran que el asegurado pague el recargo al Consorcio de Compensación de Seguros.
  3. Riesgos causados por fallos o defectos del bien asegurado o su evidente falta de mantenimiento.
  4. Riesgos causados por conflictos armados, incluso si no están precedidos de una declaración formal de guerra.
  5. Las disposiciones de la Ley 12/2011, de 27 de mayo, relativas a la responsabilidad por daños causados por un suceso nuclear o materiales radiactivos.
  6. No obstante lo anterior, se considerará cubierto el daño directo causado a instalaciones nucleares aseguradas cuando dicho daño sea causado por un evento extraordinario que afecte a las instalaciones nucleares.
  7. Riesgos causados por el paso del tiempo y, en el caso de bienes totalmente o parcialmente sumergidos, riesgos causados por olas o corrientes ordinarias.
  8. Riesgos causados por fenómenos naturales distintos de los fenómenos naturales mencionados en el párrafo anterior 1 dentro de esta Sección (Eventos Extraordinarios Cubiertos) y, en particular, aquellos causados por el aumento del nivel freático, el movimiento de terraplenes, deslizamientos de tierra o desprendimientos, deslizamientos de rocas y cualquier otro fenómeno similar, a menos que el daño sea evidentemente causado por lluvias que provoquen inundaciones extraordinarias en la zona y ocurran al mismo tiempo que las inundaciones.
  9. Riesgos ocasionados por levantamientos populares que ocurran durante manifestaciones y protestas públicas celebradas de acuerdo con la Ley Constitucional 9/1983, que regula el derecho de reunión, o en el transcurso de huelgas legales, a menos que tales actos puedan clasificarse como extraordinarios en los términos del párrafo anterior 1 dentro de esta sección.
  10. Riesgos causados por mala fe del titular de póliza.
  11. Riesgos derivados de fenómenos naturales que causen daños a la propiedad o pérdida de beneficios cuando la fecha de emisión de la póliza, o su fecha de entrada en vigor, si es posterior, no esté dentro de los siete (7) días naturales de la fecha de la pérdida, salvo que pueda demostrarse la imposibilidad de cancelar la póliza por falta de interés asegurable. Dicho período no se aplicará en caso de una sustitución ininterrumpida de la póliza por el mismo o otro asegurador, excepto en la parte de la nueva póliza que represente la cobertura aumentada o nueva. Tampoco se aplicará dicho período a la parte de la suma asegurada resultante de las revalorizaciones automáticas establecidas en la póliza.
  12. Riesgos relacionados con pérdidas que ocurran antes del pago del primer recibo de prima o cuando, de acuerdo con la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se suspenda o el contrato de seguro se rescinda debido al impago de las primas.
  13. En relación con los daños materiales, riesgos o pérdidas indirectas que surjan de daños directos o indirectos que no sean la pérdida de beneficios, ambos limitados e indemnizables según la normativa que rige la cobertura del seguro de riesgo extraordinario. En particular, los daños o pérdidas derivados de cortes de energía o perturbaciones en el suministro externo de electricidad, gas, combustibles, diésel u otros líquidos, o cualquier daño o pérdida

# PROTECCIÓN DE PRODUCTOS

indirecta que no esté mencionada en el párrafo anterior, incluso cuando dichas perturbaciones se deriven de un evento incluido en la cobertura de riesgos extraordinarios.

14. Riesgos que, debido a su magnitud, gravedad o severidad, son declarados como un desastre nacional por el Gobierno.
15. En el caso de responsabilidad civil de vehículos terrestres, lesiones corporales derivadas de esta cobertura.

3. Para pólizas de seguro de vida que generan una provisión matemática de acuerdo con los términos y condiciones de la póliza y las regulaciones aplicables sobre contratos de seguros privados, la cobertura proporcionada por el Consorcio se refiere al capital en riesgo para cada asegurado o, más bien, se basa en la diferencia entre la suma asegurada y la provisión matemática que, de acuerdo con dichas regulaciones, debería haber sido creada por el asegurador que emite la póliza. El importe de esta provisión matemática estará a cargo del asegurador.

## 3. franquicia

La franquicia a cargo del asegurado será:

1. En el caso de daños directos bajo las pólizas de daños materiales, la franquicia a pagar por el asegurado será del 7% del monto de los daños indemnizables causados por la pérdida. Sin embargo, no se aplicará franquicia a los daños sufridos por hogares, comunidades de propietarios o vehículos asegurados en pólizas de automóviles.
2. En el caso de pérdida de beneficios la franquicia para el titular de póliza será la establecida en la póliza, en cuanto a plazo de pago e importe, para los daños derivados de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios. Cuando la cobertura para reclamaciones ordinarias por pérdida de beneficios incluya más de un monto de franquicia, se aplicarán las franquicias establecidas para la cobertura principal.
3. Cuando la póliza ofrezca una cobertura combinada de exención de franquicia para daños y cobertura de pérdida de beneficios, el pago por daños materiales será cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros, menos los montos aplicables según la Sección anterior 4.1. y la pérdida de beneficios causada por la deducción de la franquicia indicada en la póliza de cobertura principal, menos el monto de la franquicia deducida del pago de los daños materiales.
4. No se aplicará franquicia a la cobertura para lesiones personales.
5. Cobertura Extendida
6. La cobertura para riesgos extraordinarios se aplicará a los mismos bienes o personas, así como a las sumas aseguradas que figuran en las pólizas que cubren los riesgos ordinarios.
7. No obstante lo anterior:
  1. En las pólizas que cubran los daños propios del vehículo, la cobertura para riesgos extraordinarios del Consorcio de Compensación de Seguros cubrirá la totalidad del interés asegurable aunque dicha cobertura de la póliza sea parcial.
  2. Cuando el vehículo en cuestión esté cubierto por una póliza de responsabilidad civil de vehículos terrestres, la cobertura para riesgo extraordinario proporcionada por el Consorcio de Compensación de Seguros cubrirá el valor del vehículo en su estado inmediatamente anterior al momento en que ocurrió la pérdida, basado en el precio de compra del vehículo generalmente aceptado en el mercado.

## NOTIFICACIÓN DE SINIESTROS AL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

1. La solicitud de indemnización por pérdidas cuya cobertura corresponde al Consorcio de Compensación de Seguros debe realizarse mediante la notificación del siniestro por parte del titular de la póliza, el asegurado o el beneficiario de la póliza, o por quien actúe en nombre y representación de los anteriores, o por el asegurador o el intermediario de seguros que intervinieron en la póliza.
2. La notificación de siniestros y la recepción de información sobre el procedimiento y el estado del expediente pueden realizarse:  
a través de una llamada telefónica al centro de atención telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (+34 952 367 042 o +34 9002 222 665) mediante la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es)).
3. Evaluación de los siniestros: La evaluación de los siniestros que son compensables de acuerdo con las leyes de seguros y el contenido de la póliza será realizada por el Consorcio de Compensación de Seguros, y este organismo no estará vinculado por ninguna evaluación realizada por el Asegurador que cubre los riesgos ordinarios.
4. Pago de indemnizaciones: El Consorcio de Compensación de Seguros pagará la indemnización al beneficiario de la póliza mediante transferencia bancaria.