

# Cobertura contra daños accidentales, robo y averías

## Condiciones Generales y Especiales

### Índice

1. Información obligatoria .....	2
2. Vigencia de la póliza .....	2
3. Alcance de la cobertura .....	3
4. Prima .....	5
5. Requisitos generales y exclusiones .....	6
6. Siniestros .....	7
7. Cancelación y extorno de prima .....	8
8. Consultas generales, quejas y reclamaciones .....	8
9. Modificación de datos .....	8
10. Modificación de la póliza .....	8
11. Ley aplicable y jurisdicción competente. Prescripción .....	9
12. Obligación de suministrar información precisa .....	9
13. Cláusula de sanciones .....	9
14. Protección de datos personales .....	9
15. Consorcio de Compensación de Seguros .....	10
16. Cambio de asegurador .....	12
17. Información importante sobre su mediador de seguros .....	12

## 1. Información obligatoria - Información Previa

1.1	<p>El presente Contrato de seguro se rige por la legislación española, en concreto por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.</li> <li>• Cuando proceda, por la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y por el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, que la desarrolla.</li> <li>• Las normas reglamentarias que se dicten para la correcta ejecución de la mencionada normativa, y por lo convenido en estas Condiciones generales, en las Condiciones particulares y en los restantes documentos contractuales, si los hubiere.</li> </ul> <p>Conforme lo estipulado en el artículo 123 del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, se hace constar expresamente la no aplicación de la normativa española en materia de liquidación de entidades aseguradoras.</p>
1.2	<p>La entidad aseguradora que asume la cobertura de los riesgos de este Contrato y garantiza las prestaciones que correspondan en conformidad con las condiciones recogidas en la póliza es Assurant Europe Insurance N.V., una compañía de seguros constituida en el Países Bajos como sociedad de responsabilidad limitada bajo las leyes de los Países Bajos, con domicilio social en el Paasheувelweg 1, 1105 BE Ámsterdam, Países Bajos, registrada en el registro de comercio de la Cámara de Comercio holandesa con el número 72959320, autorizado por, bajo control de, y registrado con el supervisor holandés, De Nederlandsche Bank NV (DNB), con el número R161237 actuando en España en régimen de libre prestación de servicios e inscrita en el Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP, <a href="http://www.dgsfp.mineco.es">www.dgsfp.mineco.es</a>) con código de autorización L1388.</p> <p>El Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia de Assurant Europe Insurance N.V. está disponible en: <a href="#">[Business Statements   Assurant]</a>.</p>
1.3	<p>El contrato de seguro será intermediado por un mediador de seguros: Amazon EU S.à r.l., cuyo domicilio social se encuentra en 38, Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburgo, está registrada en el registro de comercio de la Cámara de Comercio de Luxemburgo con el número B101818 y está autorizada para operar como corredor de seguros en su Estado de origen por el Commissariat aux Assurances de Luxemburgo, quien también regula sus operaciones. Puede preguntar al Commissariat aux Assurances por la mencionada inscripción con el número 2019CM003 en su página web (<a href="http://www.commassu.lu">www.commassu.lu</a>) o bien por teléfono, en el +352 22 69 111 pueden aplicarse cargos adicionales.</p> <p>Amazon EU S.à r.l. actúa en España en régimen de libre prestación de servicios, estando debidamente autorizada e inscrita en el Registro administrativo especial de mediadores de seguros de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Mediadores del Espacio Económico Europeo que operan en España). Puede comprobar la inscripción en <a href="http://www.dgsfp.mineco.es/">http://www.dgsfp.mineco.es/</a>.</p>

Usted podrá encontrar asimismo en esta póliza información relativa a las instancias internas y externas para la presentación de quejas y reclamaciones así como información sobre la política de privacidad de la entidad aseguradora, Assurant Europe Insurance N.V.

Assurant Europe Insurance N.V. no presta asesoramiento en relación con este producto de seguro.

## 2. Vigencia de la póliza

Fecha de inicio	La fecha que se indica en las Condiciones particulares.
Fecha de vencimiento	<p>La cobertura de esta póliza finalizará en la primera de las siguientes fechas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La fecha de vencimiento que se indica en las Condiciones particulares de su póliza.</li> <li>• Cuando se haya alcanzado el límite máximo de indemnización bajo su póliza.</li> <li>• La fecha en que nos informe de que desea cancelar su póliza.</li> </ul>

### 3. Alcance de la cobertura

Este seguro cubre un producto individual nuevo, o un producto del departamento Renewed de Amazon **adquirido a través de [www.amazon.es](http://www.amazon.es)**.

<b>Cobertura contra daños accidentales</b>	<p>Está cubierto frente a cualquier daño material que pueda sufrir el producto como consecuencia de una causa violenta súbita, de naturaleza accidental, externa y ajena a la intencionalidad del asegurado, desde la fecha de inicio de la cobertura del seguro hasta la fecha de vencimiento que se indican en las Condiciones particulares. La póliza cubre caídas, derrame de líquidos e inmersión, así como daños producidos por condiciones atmosféricas adversas tales como lluvia y vientos fuertes.</p> <p>Para productos de menos de 150 €:</p> <p>Si el precio de compra del producto es inferior a 150 € le ofreceremos una Tarjeta Regalo de Amazon (o alternativa seleccionada por nosotros) por el valor de un producto equivalente al precio de mercado en el momento del siniestro de un producto de características idénticas o similares al producto asegurado. <b>Si dicho producto no está disponible, determinaremos el valor de la Tarjeta Regalo de Amazon basándonos en el precio que usted pagó originalmente por el producto.</b></p> <p>Para productos de 150 € o más:</p> <p>Si el precio de compra del producto es igual o superior a 150 € lo repararemos o procederemos con reemplazarlo. <b>La decisión de repararlo o reemplazarlo dependerá del valor del producto en el momento del siniestro; en caso de que el precio de reparación supere el valor real del producto en el momento del siniestro, optaremos por el reemplazo para que Usted obtenga una mejor opción.</b> Las reparaciones se realizarán utilizando piezas originales del fabricante (OEM) o equivalentes y ofrecemos una garantía de 6 meses para cualquier reparación que realicemos en un producto. Si su producto tiene un fallo recurrente por la misma razón, le proporcionaremos un producto de reemplazo si requiere una 3ª reparación.</p> <p>Reemplazos:</p> <p>En el caso de que decidamos proporcionarle un producto de reemplazo, podrá elegir entre:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Un producto de la misma marca o de una marca comparable, de especificaciones técnicas equivalentes (<b>según determinemos nosotros</b>) cuando esté disponible y se venda como nuevo en Amazon a través de <a href="http://www.amazon.es">www.amazon.es</a> el día en que solicite el reemplazo. Su producto de reemplazo será nuevo y contará con una nueva garantía; o bien</li><li>Una Tarjeta Regalo de Amazon (o alternativa seleccionada por nosotros) por el valor de un producto de reemplazo (véase (a) más arriba). Si dicho producto no está disponible, determinaremos el valor de la Tarjeta de Regalo de Amazon basándonos en el precio que usted pagó originalmente por el producto.</li></ol> <p>Las Tarjetas de Regalo pueden ser utilizadas en conformidad con los Términos y condiciones de uso de las Tarjetas de Regalo Amazon.es disponibles en <a href="http://www.amazon.es">www.amazon.es</a>.</p> <p><b>La cobertura de su póliza terminará en cuanto elija una de las opciones anteriores: a) o b) al alcanzarse el límite máximo de indemnización acordado por periodo de seguro.</b> En caso de que el producto asegurado sea de grandes dimensiones (por ejemplo, grandes electrodomésticos de cocina o televisores de pantalla grande), si elige la opción a) nos encargaremos de la retirada del producto averiado en el momento de la entrega del producto de reemplazo. Por el contrario, si elige la opción b), usted será el responsable de la retirada del producto averiado. <b>Cubriremos hasta 50 € para cualquier costo para deshacerse del producto roto.</b></p> <p>Si su producto requiere una instalación profesional (p. ej. cableado eléctrico, instalación de fontanería, instalación de gas), le reembolsaremos los gastos correspondientes <b>hasta un importe de 50 €.</b></p>
--	---

#### Cobertura contra averías

En los seguros con una duración superior a 36 meses, la cobertura contra averías se iniciará una vez finalizado el período de 36 meses de garantía legal del vendedor por el período restante en la póliza. La cobertura contra averías NO está incluida en este seguro en caso de que lo contrate por duración igual o menor a 36 meses.

Está cubierto frente a las averías que pueda sufrir el producto adquirido a través de [www.amazon.es](http://www.amazon.es) a consecuencia de un fallo interno, mecánico o electrónico, desde el día siguiente al día/fecha de vencimiento de la garantía legal de 36 meses a cargo del vendedor. Las causas externas como, por ejemplo, las debidas a condiciones atmosféricas adversas, se consideran daños accidentales (véase el apartado anterior).

Para productos de menos de 150 €:

Si el precio de compra del producto es inferior a 150 € le ofreceremos una Tarjeta Regalo de Amazon (o alternativa seleccionada por nosotros) por el valor de un producto equivalente al precio de mercado en el momento del siniestro de un producto de características idénticas o similares al producto asegurado. Si dicho producto no está disponible, determinaremos el valor de la Tarjeta Regalo de Amazon basándonos en el precio que usted pagó originalmente por el producto.

Para productos de 150 € o más:

Si el precio de compra del producto es igual o superior a 150 € lo repararemos o procederemos a reemplazar. La decisión de repararlo o reemplazarlo dependerá del valor del producto en el momento del siniestro; en caso de que el precio de reparación supere el valor real del producto en el momento del siniestro, optaremos por el reemplazo para que Usted obtenga una mejor opción. Las reparaciones se realizarán utilizando piezas originales del fabricante (OEM) o equivalentes y ofrecemos una garantía de 6 meses para cualquier reparación que realicemos en un producto. Si su producto tiene un fallo recurrente por la misma razón, le proporcionaremos un producto de reemplazo si requiere una 3ª reparación.

Reemplazos:

En el caso de que decidamos proporcionarle un producto de reemplazo, podrá elegir entre:

- a. Un producto de la misma marca o de una marca comparable, de especificaciones técnicas equivalentes (según determinemos nosotros) cuando esté disponible y se venda como nuevo en Amazon a través de [www.amazon.es](http://www.amazon.es) el día en que solicite el reemplazo. Su producto de reemplazo será nuevo y contará con una nueva garantía; o bien
- b. Una Tarjeta Regalo de Amazon (o alternativa seleccionada por nosotros) por el valor de un producto de reemplazo (véase (a) más arriba). Si dicho producto no está disponible, determinaremos el valor de la Tarjeta de Regalo de Amazon basándonos en el precio que usted pagó originalmente por el producto.

Las Tarjetas de Regalo pueden ser utilizadas en conformidad con los Términos y condiciones de uso de las Tarjetas de Regalo Amazon.es disponibles en [www.amazon.es](http://www.amazon.es).

La cobertura de su póliza terminará en cuanto elija una de las opciones anteriores: a) o b) al alcanzarse el límite máximo de indemnización acordado por período de seguro. En caso de que el producto asegurado sea de grandes dimensiones (por ejemplo, grandes electrodomésticos de cocina o televisores de pantalla grande), si elige la opción a) nos encargaremos de la retirada del producto averiado en el momento de la entrega del producto de reemplazo. Por el contrario, si elige la opción b), usted será el responsable de la retirada del producto averiado. Cubriremos hasta 50 € para cualquier costo para deshacerse del producto roto.

Si su producto requiere una instalación profesional (p. ej. cableado eléctrico, instalación de fontanería, instalación de gas), le reembolsaremos los gastos correspondientes hasta un importe de 50 €.

<b>Cobertura contra robo</b>	<p>Si le roban el dispositivo, se lo sustituiremos por otro de similares características. A efectos de esta póliza, se entiende por "robo" la sustracción ilegítima del aparato asegurado mediante el uso de la fuerza en las cosas para acceder o abandonar el lugar donde se encuentre el aparato asegurado, o violencia o intimidación en las personas. A los efectos de esta póliza, se entenderá por "robo" la sustracción ilegítima del artefacto asegurado siempre que medie fuerza en las cosas o violencia o intimidación en las personas adicionalmente se incluyen a efectos de esta póliza la sustracción del terminal asegurado del interior de un bolsillo, bolso o mochila sin empleo de fuerza, violencia ni intimidación, sino aprovechando un descuido o distracción de la víctima, todo ello con objeto de privarle del equipo asegurado. El lugar donde se transporte el terminal debe formar parte del vestuario del asegurado o encontrarse físicamente unido a él.</p> <p>Para productos de menos de 150 €:</p> <p>Si el precio de compra del producto es inferior a 150 € le ofreceremos una Tarjeta Regalo de Amazon (o alternativa seleccionada por nosotros) por el valor de un producto equivalente al precio de mercado en el momento del siniestro de un producto de características idénticas o similares al producto asegurado. Si dicho producto no está disponible, determinaremos el valor de la Tarjeta Regalo de Amazon basándonos en el precio que usted pagó originalmente por el producto.</p> <p>Para productos de 150 € o más:</p> <p>Si el precio de compra del producto es igual o superior a 150 € lo procederemos a reemplazar.</p> <p>Reemplazos:</p> <p>En el caso de proporcionarle un producto de reemplazo, podrá elegir entre:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Un producto de la misma marca o de una marca comparable, de especificaciones técnicas equivalentes (según determinemos nosotros) cuando esté disponible y se venda como nuevo en Amazon a través de <a href="http://www.amazon.es">www.amazon.es</a> el día en que solicite el reemplazo. Su producto de reemplazo será nuevo y contará con una nueva garantía; o bien</li> <li>b. Una Tarjeta Regalo de Amazon (o alternativa seleccionada por nosotros) por el valor de un producto de reemplazo (véase (a) más arriba). Si dicho producto no está disponible, determinaremos el valor de la Tarjeta de Regalo de Amazon basándonos en el precio que usted pagó originalmente por el producto.</li> </ol> <p>Las Tarjetas de Regalo pueden ser utilizadas en conformidad con los Términos y condiciones de uso de las Tarjetas de Regalo Amazon.es disponibles en <a href="http://www.amazon.es">www.amazon.es</a>.</p> <p>La cobertura de su póliza terminará en cuanto elija una de las opciones anteriores: a) o b) al alcanzarse el límite máximo de indemnización acordado por periodo de seguro.</p> <p>Si su producto requiere una instalación profesional (p. ej. cableado eléctrico, instalación de fontanería, instalación de gas), le reembolsaremos los gastos correspondientes hasta un importe de 50 €.</p>
------------------------------	--

## 4. Prima

La prima del seguro correspondiente a la cobertura contratada figura en las Condiciones particulares o en la factura de compra del producto asegurado.

La prima del seguro se encuentra gravada por el Impuesto sobre las Primas de Seguros y los recargos en el Seguro de riesgos extraordinarios por daños directos, sobre los bienes y las personas y destinados a financiar la actividad liquidadora de las entidades aseguradoras, ambos a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

## 5. Requisitos generales y exclusiones

La póliza debe contratarse al mismo tiempo que la compra del producto a través de [www.amazon.es](http://www.amazon.es) que se desea asegurar, y no cubre artículos reacondicionados (excepto los adquiridos a través de Amazon Renewed), usados o de segunda mano (sujetos a las condiciones relativas a la transferencia que se indican en el apartado «Transferencia de la póliza»). Puede cancelar este seguro, sin ningún cargo, durante los primeros 30 días desde la fecha de contratación.

### Exclusiones generales

Esta póliza no ofrece cobertura en los siguientes supuestos:

Requisito/Exclusión	Descripción
Productos asegurables	Esta póliza ofrece cobertura para un producto individual, ya sea nuevo o adquirido a través de <a href="http://www.amazon.es">www.amazon.es</a> o un artículo reacondicionado adquirido a través de Amazon Renewed. La póliza no cubre artículos reacondicionados (excepto los adquiridos a través de Amazon Renewed), usados o de segunda mano.
18+	Se debe ser mayor de 18 años para contratar este seguro.
Solo para residentes en España	Esta póliza está limitada a bienes comprados por residentes en España.
Daño doloso o intencionado al producto	No se proporcionará cobertura si el producto ha sido dañado de forma intencionada o dolosa. El producto debe cuidarse con diligencia razonable.
Pérdida	El extravío y la pérdida de su dispositivo no queda cubierto en ninguna circunstancia. Extravío significa que ha dejado su dispositivo en algún lugar o lo ha perdido y no puede encontrarlo.
Elementos consumibles que se puedan reemplazar	No habrá cobertura si la avería puede resolverse sustituyendo los consumibles. A título ilustrativo, quedan excluidos de la cobertura los fusibles, las bombillas, los filtros o las baterías sustituibles.
Daños estéticos	No están cubiertos los daños estéticos (como rayaduras, abolladuras o corrosión) o daño de la pantalla que no afecten al funcionamiento o uso del producto.
Si no dispone del comprobante de compra	Para hacer efectiva la cobertura de esta póliza, deberá aportar una copia de la documentación original de la compra del producto en (o detalles del producto de reemplazo que le hayamos facilitado) a fin de acreditar que el producto es suyo.
Virus	Las averías provocadas por programas informáticos (software) maliciosos no están cubiertas.
Programas informáticos (software)	No se proporcionará cobertura si el producto deja de funcionar por un fallo de software o de actualizaciones.
Contenidos del producto	No están cubiertas las imágenes, las fotografías, los programas informáticos (software), las descargas, las aplicaciones, la música ni cualquier otro contenido almacenado en el producto.
Accesorios	No se proporcionará cobertura a ningún accesorio que no estuviera incluido en el producto cuando este se adquirió nuevo y tampoco se proporcionará cobertura a ningún accesorio dañado que no sea compatible con el producto reemplazado.
Retirada por el fabricante	Esta póliza no cubre ningún fallo ni coste relacionado con la retirada del producto por el fabricante con motivo de “campañas de retirada” del mismo.
Otros costes o pérdidas	Solo se cubrirá la reparación o el reemplazo del producto. No se cubrirá ningún otro coste o pérdida, como el que pudiera derivar de la imposibilidad de uso del producto o el tiempo de trabajo perdido.
Modificaciones o reparaciones no autorizadas	No se proporcionará cobertura si el producto ha sido modificado o reparado por terceros que no sean autorizados por nosotros o si ha modificado.
Uso inadecuado	Se deberán respetar las instrucciones del fabricante y cuidar razonablemente el producto; en caso contrario, podrá reducirse la prestación en la proporción oportuna, teniendo en cuenta la importancia de los daños derivados del mismo y el grado de culpa del asegurado.
Más de tres reparaciones en un periodo de 12 meses	Si podemos ofrecerle una reparación de su producto, dicho servicio estará limitado a 3 por cada periodo de 12 meses. Por ejemplo, si reparamos su producto el 1 de enero, y el 1 de mayo de un mismo año, y su producto requiere una nueva reparación antes del 1 de enero del año siguiente, la póliza se suspende hasta el año siguiente.

Fuerza mayor / eventos políticos	Daños causados por guerras, guerras civiles, eventos bélicos, disturbios, disturbios civiles, actos de violencia política, asesinatos, actos de terrorismo, disturbios laborales, expropiaciones o intervenciones similares a expropiaciones, confiscaciones, incautaciones, mandatos judiciales u otras intervenciones oficiales. Daños causados por desastres naturales, como incendios, tormentas, rayos, inundaciones o eventos similares.
Robo sin violencia o intimidación	La cobertura contra robo requiere que se haya utilizado violencia o intimidación para obtener el producto, con la excepción a efectos de esta póliza de la sustracción del dispositivo asegurado del interior de un bolsillo, bolso o mochila sobre su persona.  En el caso de que la violencia o intimidación no puedan ser probadas, y no esté claro que haya sido robado, sino que, se haya perdido, no se cubrirán los robos o daños como resultado de la tentativa de robo.
Consortio de Compensación de Seguros	Cualquier evento cubierto por el “Consortio de Compensación de Seguros” en España.

## 6. Siniestros

En caso robo	Póngase en contacto con la policía lo antes posible tras el robo o carterismo de su dispositivo asegurado, dentro de un plazo de 8 días. Le pediremos que nos facilite el número de referencia de la denuncia policial antes de pagar cualquier indemnización por robo o carterismo. Si tiene dificultades para denunciar el incidente a la policía, póngase en contacto con nosotros y le ayudaremos. Si se encuentra fuera de España en el momento del robo de su dispositivo, póngase en contacto con las autoridades locales competentes para denunciar el incidente y obtener un número de referencia.
Cómo notificar un siniestro	<ol style="list-style-type: none"> <li>Deberá comunicarnos el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido.</li> <li>Llámenos por teléfono al 900 645 424 de 9:00 a 18:00 h de lunes a viernes. Si lo prefiere, puede notificar su siniestro por e-mail a <a href="mailto:reclamaciones@assurantprotection.es">reclamaciones@assurantprotection.es</a> o por correo postal a Assurant Protection, Av. de Europa 19, planta 1ª, módulo C. 28224 - Pozuelo de Alarcón, Madrid.</li> <li>Si aprobamos su siniestro: <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Siniestro de daños</b> - en primer lugar, intentaremos reparar su dispositivo. Si el dispositivo no puede repararse o no merece la pena económicamente hacerlo, le enviaremos uno de sustitución. En algunos casos, un técnico deberá acudir a su domicilio, pero si los productos son de pequeño tamaño organizaremos la recogida por mensajero o le proporcionaremos embalajes prefranqueados para que pueda enviar el producto a un servicio técnico autorizado por nosotros. Cuando nos notifique el siniestro, le informaremos sobre el procedimiento a seguir.</li> <li><b>Siniestro por robo o carterismo:</b> le enviaremos uno de sustitución.</li> </ol> </li> </ol>
Notas sobre los siniestros	<p>Siempre haremos todo lo que esté en nuestra mano para que quede satisfecho con la resolución de su siniestro. No obstante, en el supuesto de que no quedase satisfecho, le rogamos que siga los procedimientos establecidos en el apartado 8 «Consultas generales, quejas y reclamaciones».</p> <p><b>Nos reservamos el derecho de quedarnos con los productos que sean reemplazados.</b></p>
Cobertura mundial	<p>Si su producto sufre una avería mientras se encuentra en el extranjero, póngase en contacto con nosotros para solicitar autorización de reparación por un servicio técnico autorizado por el fabricante en el país en que se encuentre. Acordaremos un coste de reparación máximo y le reembolsaremos el importe de la reparación previa entrega de la factura oficial o la confirmación de pago de la reparación.</p> <p>Alternativamente, si puede esperar, podemos tramitar el siniestro cuando vuelva. Deberá seguir siempre el procedimiento de notificación de siniestros del apartado 6 «Siniestros».</p>

## 7. Cancelación y extorno de prima

Tiene derecho a cancelar su póliza en el plazo de 30 días desde la última de las siguientes fechas: (i) la fecha de contratación de la póliza o (ii) la fecha en que reciba toda la documentación de la póliza. En caso de cancelación dentro de este periodo, le reembolsaremos el total de la prima pagada si no se ha aceptado ninguna reclamación.

Transcurrido dicho periodo, seguirá teniendo derecho a solicitar la cancelación de la póliza. Si lo hace, tendrá derecho al reembolso de la prima por un importe proporcional al número de días de cobertura restantes (prima no consumida) si no se ha aceptado ningún siniestro.

Si desea cancelar su póliza, llámenos por teléfono al 900 645 424, escribanos un e-mail a [cancellation@assurantprotection.es](mailto:cancellation@assurantprotection.es) o comuníquelo por correo postal a Assurant Protection, Av. de Europa 19, planta 1ª, Edificio 3. 28224 - Pozuelo de Alarcón, Madrid.

En caso de que cancele su pedido de Amazon antes de su envío y de que podamos vincular el Pedido con esta Póliza, cancelaremos automáticamente esta Póliza, le reembolsaremos la cantidad abonada y le enviaremos un email de confirmación. Si no recibe el email de confirmación de la cancelación, siga el proceso de cancelación que se indica más arriba.

Podremos cancelar su póliza en caso de incumplimiento de lo establecido en el apartado 12 «Obligación de suministrar información precisa», o en caso de guerra u hostilidad extranjera en su país de residencia. En caso de guerra u hostilidad extranjera, tendrá derecho a un reembolso de prima con arreglo a lo establecido con anterioridad.

En caso de que usted ejerza el derecho de desistimiento en relación con el producto adquirido, Assurant Protection será cancelado sin ninguna penalización para usted, y tendrá derecho a un reembolso total del importe de la prima pagada.

## 8. Consultas generales, quejas y reclamaciones

Para cualquier consulta relacionada con su póliza, llámenos por teléfono al 900 645 424 o escribanos un e-mail a [consultas@assurantprotection.es](mailto:consultas@assurantprotection.es).

Para cualquier queja o reclamación relacionada con esta póliza, póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente por teléfono en el 900 645 424, por e-mail a [quejas@assurantprotection.es](mailto:quejas@assurantprotection.es) o por correo postal a Assurant Protection, Av. de Europa 19, planta 1ª, Edificio 3. 28224 - Pozuelo de Alarcón, Madrid.

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, podrá interponer su 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 [www.dgsfp.mineco.es/](http://www.dgsfp.mineco.es/).

Alternativamente, podrá acceder a la plataforma online para la resolución de conflictos de consumo en [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/).

En caso de disputa, podrá usted reclamar, en virtud del Artículo 24 de la Ley del Contrato de Seguro, ante el Juzgado de Primera Instancia correspondiente a su domicilio.

Asimismo, podrá someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral en los términos previstos en los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como sus normas de desarrollo; sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Arbitraje, para el caso de que las partes sometan sus diferencias a decisión de uno o varios árbitros.

Igualmente, podrán someter sus divergencias a un mediador en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

## 9. Modificación de datos

Si tiene que actualizar sus datos con nosotros, llame por teléfono al 900 645 424, remita un e-mail a [consultas@assurantprotection.es](mailto:consultas@assurantprotection.es) o comuníquelo por correo postal a Assurant Protection, Av. de Europa 19, planta 1ª, Edificio 3. 28224 - Pozuelo de Alarcón, Madrid.

La modificación o actualización de sus datos está libre de cargos.

## 10. Cesión de la póliza

Si vende o entrega el producto asegurado a terceros, remita un e-mail a [consultas@assurantprotection.es](mailto:consultas@assurantprotection.es), llame por teléfono al 900 645 424 o comuníquelo por correo postal a Assurant Protection, Av. de Europa 19, planta 1ª, Edificio 3. 28224 - Pozuelo de Alarcón, Madrid. Deberá entregar a quien reciba su producto una copia de la documentación original (o detalles de cualquier reemplazo facilitado por nosotros), ya que será necesaria para notificar un siniestro al amparo de esta póliza. Cualquier cesión de la póliza se realizará libre de cargos.

## 11. Ley aplicable y jurisdicción competente. Prescripción

La póliza se regirá por la legislación española y el juez competente para conocer las acciones derivadas de esta póliza será el Juzgado de Primera Instancia correspondiente al domicilio del asegurado.

Las acciones que deriven de su póliza prescribirán en el plazo de dos años a contar desde la fecha en que pudieron ejercitarse.

## 12. Obligación de suministrar información precisa

Al contratar o modificar la presente póliza o al notificar un siniestro, usted o cualquiera que actúe en su nombre deberá poner un cuidado razonable a la hora de responder a todas las preguntas que se le formulen honestamente y de acuerdo con su leal saber y entender. En caso contrario, la prestación del Asegurador se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiese aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo. Si medió dolo o culpa grave del tomador del seguro quedará el asegurador liberado del pago de la prestación

El asegurador estará obligado al pago de la prestación, salvo en el supuesto de que el siniestro haya sido causado por mala fe del asegurado.

## 13. Cláusula de sanciones

**La aseguradora no está legalmente obligada a proporcionar cobertura o compensación alguna en virtud de este seguro si esto violara las leyes y reglamentos de sanciones internacionales. La cobertura y el suministro de cualquier compensación se suspenderán automáticamente. Tan pronto como esto se permita nuevamente bajo las leyes y regulaciones de sanciones, la cobertura se reactivará a partir del día en que la provisión de cobertura esté legalmente permitida de nuevo.**

## 14. Protección de datos personales

De conformidad con los artículos 13 y 14 del Reglamento de la UE 679/16 (en adelante, el “Reglamento”), le informamos de los métodos y fines con los que Assurant Europe Insurance N.V. (en adelante “AEI”), como responsable del tratamiento de datos, tratará sus datos personales.

AEI obtiene sus datos personales de Amazon EU S.à r.l., (en adelante “AEU”). AEU, actúa como responsable de tratamiento de datos independiente, y recopila sus datos personales en el momento en que solicita su póliza de seguro. La información que se le solicita generalmente es su nombre y apellido e información de contacto, como dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico. AEU le proporcionará su política de privacidad de forma separada cuando obtenga sus datos.

Sus datos serán tratados por AEI para los siguientes fines: ejecutar la póliza de seguro y aplicar las medidas precontractuales solicitadas (art. 6.1.b) del Reglamento), para perseguir el interés legítimo de AEI de gestionar su riesgo comercial (art. 6.1.f) del Reglamento), para el cumplimiento de obligaciones legales (art. 6.1.c) del Reglamento), para fines de administración de su póliza de seguro, incluida la gestión de reclamaciones, y para la prevención del fraude. Le informamos que puede ser necesario compartir su información de forma confidencial con proveedores de productos o servicios (incluidos reparadores) designados por usted y por nosotros en la contratación o ejecución de su póliza de seguro.

Le informamos que sus datos personales serán transferidos fuera de la UE (incluidos los Estados Unidos) para la administración de su póliza de seguro. La transferencia de sus datos personales se encuentra protegida por aplicación de la Decisión de la Comisión Europea (2010/87/UE) de 5 de febrero de 2010 relativa a las cláusulas contractuales tipo para la transferencia de datos personales a los encargados del tratamiento establecidos en terceros países de conformidad con la Directiva 95/46 CE del Parlamento Europeo y del Consejo. Tiene derecho a obtener una copia de estas cláusulas contractuales y a ser informado de los destinatarios y/o categorías de destinatarios de sus datos personales.

Tras la salida del Reino Unido de la Unión Europea y en tanto no haya regulación o decisión específica, las transferencias de datos de la UE al Reino Unido se protegerán de conformidad con la Decisión de la Comisión Europea (2010/87 / UE) de 5 de febrero de 2010 relativa a las cláusulas contractuales tipo para la transferencia de datos personales a los encargados del tratamiento establecidos en terceros países de conformidad con la Directiva 95/46 / CE del Parlamento Europeo y del Consejo. En el futuro, si la Comisión Europea considera que el Reino Unido tiene un régimen de protección de datos adecuado, las transferencias de la UE al Reino Unido se protegerán de acuerdo con la decisión o regulación que corresponda.

Sus datos personales se conservarán únicamente durante el periodo necesario para la consecución de los fines antes mencionados y serán destruidos cuando la finalidad para la que se solicitaron deje de existir.

Los empleados y colaboradores de AEI que se ocupan de la administración y ejecución del contrato de seguro pueden conocer sus datos personales. Sus datos personales también pueden facilitarse a las siguientes categorías de sujetos, quienes como encargados del tratamiento brindan a AEI servicios instrumentales para el desempeño de sus actividades: proveedores de servicios de informática, proveedores de servicios de gestión, proveedores de servicios administrativos, consultores, empresas de cobro de deudas o auditores.

Tiene derecho a ejercer en cualquier momento, de forma gratuita y sin formalidades, los siguientes derechos de conformidad con los artículos del 15 al 22 del Reglamento: derecho a solicitar acceso a sus datos personales, a verificar su existencia y origen, a solicitar la rectificación, supresión o limitación del tratamiento de sus datos en el futuro u oponerse a

su tratamiento; también tiene derecho a la portabilidad de los datos, esto es, a recibir de nosotros, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, los datos que le incumban, a transmitirlos a otro responsable, y a que dichos datos personales se transmitan directamente de responsable a responsable cuando sea técnicamente posible.

Para obtener una copia de sus datos personales, más información sobre sus derechos o para ejercer alguno de sus derechos, contacte con nuestro Delegado de Protección de Datos escribiendo a Assurant Europe Insurance N.V., Delegado de Protección de Datos, PO Box 22542, 1100 DA, Ámsterdam, Países Bajos o por correo electrónico: [dataprotectionofficer@assurant.com](mailto:dataprotectionofficer@assurant.com).

Le recordamos que le asiste el derecho a formular una reclamación en materia de protección de datos ante el Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)) en los Países Bajos o ante la Agencia Española de Protección de Datos, C/ Jorge Juan 6, 28001 MADRID ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) si cree que el tratamiento que le concierne constituye un violación de las disposiciones legales.

## 15. Consorcio de Compensación de Seguros

Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España en seguros de daños en los bienes y en los de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles.

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que afecten a riesgos en ella situados, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

- a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
- b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias. Resumen de las normas legales

### 1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas; tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

Los fenómenos atmosféricos y sísmicos, de erupciones volcánicas y la caída de cuerpos siderales se certificarán, a instancia del Consorcio de Compensación de Seguros, mediante informes expedidos por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), el Instituto Geográfico Nacional y los demás organismos públicos competentes en la materia. En los casos de acontecimientos de carácter político o social, así como en el supuesto de daños producidos por hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz, el Consorcio de Compensación de Seguros podrá recabar de los órganos jurisdiccionales y administrativos competentes información sobre los hechos acaecidos.

### 2. Riesgos excluidos

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.
- f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.
- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1.a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que estos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.

- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1.b) anterior.
- i) Los causados por mala fe del asegurado.
- j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquel en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- l) Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

### 3. Franquicia

La franquicia a cargo del asegurado será:

- a) En el caso de daños directos, en los seguros contra daños en las cosas la franquicia a cargo del asegurado será de un siete por ciento de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro. No obstante, no se efectuará deducción alguna por franquicia a los daños que afecten a viviendas, a comunidades de propietarios de viviendas, ni a vehículos que estén asegurados por póliza de seguro de automóviles.
- b) En el caso de pérdida de pecuniarias diversas, la franquicia a cargo del asegurado será la misma prevista en la póliza, en tiempo o en cuantía, para daños que sean consecuencia de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios. De existir diversas franquicias para la cobertura de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios, se aplicarán las previstas para la cobertura principal.
- c) Cuando en una póliza se establezca una franquicia combinada para daños y pérdida de beneficios, por el Consorcio de Compensación de Seguros se liquidarán los daños materiales con deducción de la franquicia que corresponda por aplicación de lo previsto en el apartado a) anterior, y la pérdida de beneficios producida con deducción de la franquicia establecida en la póliza para la cobertura principal, minorada en la franquicia aplicada en la liquidación de los daños materiales.

### 4. Extensión de la cobertura

1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes y las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.
2. No obstante lo anterior:
  - a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable, aunque la póliza ordinaria solo lo haga parcialmente.
  - b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.

### Comunicación de daños al Consorcio de Compensación de Seguros

1. La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros se efectuará mediante comunicación al mismo por el tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se hubiera gestionado el seguro.
2. La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:
  - Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (952 367 042 o 900 222 665).
  - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es)).
3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que este quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

## 16. Modificaciones del contrato

El asegurador deberá comunicar al tomador, al menos con dos meses de antelación a la conclusión del período en curso, cualquier modificación del contrato de Seguro.

Si no acepta la modificación, podrá oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de, al menos, un mes de anticipación a la conclusión del período del seguro en curso.

## 17. Subsanación de divergencias

Si el contenido de la póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del Seguro podrá reclamar al Asegurador, en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza, para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación se estará a lo dispuesto en la póliza.

## 18. Información importante sobre su mediador de seguros

Amazon EU S.à r.l. (AEU), una sociedad de responsabilidad limitada (société à responsabilité limitée) inscrita en el Registro Mercantil de Luxemburgo con el número B101.918 y con domicilio social en 38, Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburgo, ha sido autorizada por el Commissariat aux Assurances de Luxemburgo para actuar como corredor de seguros (courtier d'assurance) y está registrada en este organismo con el número 2019CM003. Puede comprobar dicho registro visitando el sitio web [www.caa.lu](http://www.caa.lu) o llamando al número de teléfono +352 22 69 11 1 del Commissariat aux Assurances (7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburgo).

AEU, en su función de corredor de seguros, actúa en su nombre a la hora de posibilitar la celebración de acuerdos de seguros en el mercado y proporciona asesoramiento como corredor de seguros. AEU ha seleccionado a Assurant Europe Insurance N.V. para que asegure determinados productos relevantes que se venden en el mercado. Assurant Europe Insurance N.V. proporciona solamente información, sin ofrecer ningún tipo de recomendación personal o asesoramiento con respecto a este seguro. Usted no paga ninguna comisión por los servicios de mediación de seguros. AEU recibe de Assurant Europe Insurance N.V. una comisión calculada como porcentaje de la prima del seguro.

Esta póliza se le ofrece de conformidad con las necesidades y requisitos que ha indicado al realizar su selección.

Infórmenos si tiene una queja con respecto a nuestros servicios de mediación de seguros visitando [www.amazon.es/gp/help/customer/contact-us](http://www.amazon.es/gp/help/customer/contact-us). Si su queja no se resuelve a su entera satisfacción, dentro de los 6 meses posteriores a nuestra decisión final, puede remitir el asunto a la Comisaría de Garantías ("CAA") escribiéndoles por correo postal a 7 Joseph Boulevard II, L-1840 Luxemburgo, por correo electrónico a [reclamation@caa.lu](mailto:reclamation@caa.lu) o a través del sitio web de la [www.caa.lu](http://www.caa.lu). Alternativamente, puede utilizar el sitio web de resolución de disputas en línea de la Comisión Europea en [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/).