

# Documento de Información sobre el Producto de Seguro



ASSURANT®

Empresa: Assurant Europe Insurance N.V.

Producto: Assurant Protection Extensión de garantía

Con domicilio en Paasheuvelweg 1, 1105 BE Amsterdam, Países Bajos inscrita en el registro comercial de la Cámara de Comercio de los Países Bajos con el número 72959320 y registrada con el supervisor holandés, De Nederlandsche Bank N.V. (Banco Central de los Países Bajos), con el número R161237 que opera en España bajo el régimen de Libertad de Servicios. La venta de este seguro no está regulada.

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

## ¿En qué consiste este tipo de seguro?

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



### ¿Qué se asegura?

- ✓ **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.
- ✓ 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 €



### ¿Qué no está asegurado?

- ✗ **Robo o pérdida:** Esta póliza no cubre el robo o la pérdida de tu producto.
- ✗ **Daños accidentales, voluntarios o malintencionados:** Aquellos en los que tu producto haya sido dañado voluntariamente o con mala intención o bien sufra un daño accidental.
- ✗ **Daños estéticos:** Por ejemplo, rasguños, abolladuras o corrosión que no repercutan en la función y el uso de tu producto.
- ✗ **Contenidos del producto:** Por ejemplo, la pérdida de datos, fotografías, software o, en el caso de congeladores, de los alimentos congelados.
- ✗ **Uso inapropiado de su producto sería si este ha sido diseñado para su utilización en un entorno doméstico pero se utiliza en un entorno profesional o comercial.**
- ✗ **Artículos consumibles:** No proporcionamos 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?

- ! Este seguro cubre un producto individual nuevo (y que cuente con una garantía del fabricante de, como mínimo, un año) o un producto del departamento Renewed de Amazon que haya sido adquirido en el plazo de los 30 días anteriores a la contratación del seguro.
  - ! 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 Assurant Protection para la modificación o reparación de tu producto por parte del fabricante, un reparador aprobado por el fabricante o un agente de reparaciones.
  - ! Si podemos ofrecerte una reparación de su producto, dicho servicio se verá limitado a tres reparaciones por cada periodo de 12 meses.
- Para más detalles, consulta los Condiciones Generales 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.
- Es posible que le solicitemos el envío de un comprobante de la compra/propiedad del producto antes de tramitar su 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 que recibe el producto o en la fecha en que compra este seguro, lo que ocurra al final.

**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 indicada 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
- 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 de la póliza); o
- La fecha en que hayamos reparado su producto por tercera vez en un periodo cualquiera de 12 meses



## ¿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@assurantprotection.es](mailto:cancellation@assurantprotection.es), o llamamos al 910 606 615\*.

En caso de que canceles tu Amazon 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 24 meses 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 24 meses 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 Assurant Protection y por eso es importante que dediques el tiempo necesario para leerla. Para más información, también puedes consultar los Condiciones Generales 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@assurantprotection.es](mailto:consultas@assurantprotection.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 averías que se produzcan pasados 24 meses desde que recibes el producto o en la fecha en que compra este seguro, lo que ocurra al final y hasta la fecha de vencimiento de la póliza.

Assurant Europe Insurance N.V. únicamente está proporcionando información y en ningún caso está 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 Assurant Protection?**

La póliza de seguro ha sido emitida por Assurant Europe Insurance N.V.. Assurant Europe Insurance N.V. en adelante "AEI" es una sociedad de responsabilidad limitada constituida bajo las leyes de los Países Bajos, con domicilio social en el Paasheuvelweg 1, 1105 BE Ámsterdam, Países Bajos, registrada en el registro de comercio de la Cámara de Comercio holandesa con el número 72959320, autorizado por 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).

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 por el Commissariat aux Assurances de Luxemburgo, quien también regula sus operaciones. Puedes preguntar al Commissariat aux Assurances por la mencionada inscripción con el número 2019CM003 en su página web ([www.caa.lu](http://www.caa.lu)) o bien por teléfono, en el +352 22 69 111.

Amazon EU S.à r.l. actúa como corredor de seguros al elegir entre los contratos de seguro disponibles en el mercado, y lo asesora al elegir Assurant Europe Insurance N.V. para ofrecer el seguro Assurant Protection para los productos vendidos en el mercado.

### **¿Qué remuneración percibe Amazon EU S.à r.l. por sus actividades?**

Amazon EU S.à r.l. en adelante "AEU" actúa como corredor de seguro y colabora en la gestión de esta póliza para ti. Tú no pagas ninguna cuota por esta actividad. AEU 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 910 606 615\*, por e-mail a [quejas@assurantprotection.es](mailto:quejas@assurantprotection.es), o por correo postal a Assurant Protection, Av. de Europa 19, planta 2ª, módulo C, Edificio 2. 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, 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/>.

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.

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

Tus datos personales serán utilizados por AEU por AEI (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 Condiciones Generales al completo para más información respecto al uso que hacemos de tus datos personales.

\*Precio de la llamada: coste una llamada local (pueden variar en función de las tarifas de tu contrato y operador telefónico).