



PROTECCIÓN

DE PRODUCTOS

PROTECCIÓN DE PRODUCTOS

¿CÓMO FUNCIONA?

Nuestro socio XCover.com proporciona la Protección de productos.

La protección de productos de XCover.com extiende y amplía la garantía del fabricante existente, en cualquier parte del mundo. Esto incluye mal funcionamiento, derrames, roturas, grietas, rasgaduras, defectos del fabricante y otros daños.

Estás cubierto hasta el importe que pagó por el producto.

Esta protección comienza en la fecha de entrega prevista de su producto.

Puedes cancelar en cualquier momento. Los reembolsos totales estarán disponibles dentro de los 45 días de la compra si no hay reclamaciones pendientes.

IMPORTANTE LOS DOCUMENTOS DE SU PÓLIZA

Como Amazon no comparte tu dirección de correo electrónico con nosotros, primero busca el correo electrónico de confirmación de XCover.com y haz clic en el enlace para configurar tu cuenta de XCover, desde donde podrás consultar la documentación relacionada con tu póliza, realizar cambios y registrar reclamaciones.

Contactar con Amazon sobre su compra en Amazon

Si tienes alguna pregunta específica sobre tu artículo o entrega, ponte en contacto con Amazon o tu vendedor de Amazon. Simplemente inicia sesión en tu cuenta de Amazon y, desde allí, accede al [historial de pedidos](#), desde donde puedes seleccionar “problema con tu orden” y “contactar al vendedor”. Los vendedores de Amazon deben responder a su mensaje dentro de los 2 días hábiles.

RESPUESTAS A SUS PREGUNTAS PRINCIPALES

- › [¿Cómo puedo hacer un cambio, cancelar u obtener un reembolso de mi póliza?](#)
- › [¿Cómo hago una reclamación?](#)
- › [¿Quién es XCover?](#)
- › [¿Cuánto tiempo está protegido mi artículo de Amazon?](#)
- › [¿Cuándo empieza la cobertura?](#)
- › [¿Puedo añadir el nombre de una empresa a mi póliza?](#)
- › [¿La Protección XCover cubre los artículos dañados durante el tránsito?](#)

- › [¿Mi artículo está dañado, ¿me pongo en contacto con el vendedor de Amazon, con el fabricante o con XCover.com?](#)
- › [¿Hay una franquicia?](#)

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

ACERCA DE SU COBERTURA

ESTARÁ CUBIERTO SI...

Su producto asegurado resulta dañado accidentalmente

Protección contra daños accidentales

Su producto está cubierto en caso de daños accidentales incluidos los provocados por agua, líquidos, fuego y malas manipulaciones. Las reparaciones, sustituciones, entregas, asistencia e instalación quedan cubiertos hasta el límite de la cobertura.

Su producto asegurado es robado

Durante toda la vigencia de la póliza, los productos robados serán reemplazados

Si su producto es robado lo reemplazaremos. Las denuncias de robo deben ir acompañadas de un informe policial.

El daño o fallo de sus productos asegurados no está cubierto por una garantía existente

Amplía la garantía existente de su producto para cubrir brechas

El producto incluye una garantía del fabricante o distribuidor, sin embargo, hay límites en cuanto a su duración (cuántos años es válida la garantía) y cobertura (por ejemplo, los daños causados por el agua a menudo los excluyen los fabricantes). Esta cobertura se aplica cuando la garantía existente del producto no cubre su reclamación.

Su certificado mostrará los beneficios aplicables para su protección.

SUSTITUIMOS CUANDO...

Es más caro reparar que sustituir un producto

Durante toda la vigencia de la póliza, sus productos se pueden SUSTITUIR. La cantidad pagada es la misma que su límite de cobertura, el cual se muestra en su certificado.

El equipo de reclamaciones sustituirá su producto si no puede volver a funcionar o ha sido robado, o le hará un pago que podrá emplear como usted desee. Si sustituimos un producto, la condición será la misma que en su compra original (es

PROTECCIÓN DE PRODUCTOS

decir, un producto reacondicionado será reemplazado con un producto reacondicionado similar o por el mismo producto reacondicionado). Los productos de sustitución pueden tener especificaciones similares al producto asegurado o serán las mismas. Si se realiza un pago, la cantidad será la misma que el límite de la cobertura o el precio de venta del producto en el momento de la reclamación, la cantidad que sea menor.

REPARAMOS CUANDO...

Es más barato reparar que sustituir un producto

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

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.

NO ESTARÁ CUBIERTO...

- ✗ Por cualquier beneficio no mostrado en su Certificado, p.ej., Daños, Robo, Garantía Ampliada.
- ✗ 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.
- ✗ La franquicia de la póliza que aparezca en su certificado.
- ✗ En caso de pérdida o extravío accidental de su producto.
- ✗ Por cualquier daño cosmético.
- ✗ Si hubiera daños preexistentes, desgaste o un mantenimiento inadecuado.
- ✗ Cuando 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.
- ✗ Para daños causados por el sol o el moho.
- ✗ Si 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.
- ✗ Para 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 producto se utiliza con fines comerciales, esto incluye alquileres a corto plazo, arrendamiento financiero y subarrendamiento.

CONDICIONES ESPECIALES

1. Puede reclamar hasta el límite de cobertura durante el período de protección. La protección terminará automáticamente cuando haya agotado el valor máximo de reparación o cuando le hayamos proporcionado un dispositivo de reemplazo después de una reclamación exitosa.
2. Es necesario notificar las reclamaciones en un plazo de 30 días desde el incidente.
3. Decidiremos como tenemos previsto resolver la reclamación (reparación, sustitución o emisión de un pago) y podremos recuperar cualquier pago mediante un recurso legal.
4. No puede asignar o transferir esta protección a ninguna otra persona o producto.

PROTECCIÓN DE PRODUCTOS

CÓMO HACER UNA RECLAMACIÓN

Visite xcover.com/claim para presentar su reclamación. Solo tendrá que dedicar unos minutos para enviar su 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 como hacer que el elemento sea reparado (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.

Alternativamente, usted puede presentar su reclamación directamente a la Aseguradora escribiendo al Gerente General, Fortegra Europe Insurance Company Ltd, Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta, aunque le recomendamos que primero considere la opción de presentar la reclamación mencionada anteriormente.

CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS

Visite xcover.com/account para cancelar su protección.

Puede cancelar su póliza en cualquier momento. Si cancela su póliza en un plazo de 45 días desde la fecha de ejecución prevista, recibirá un reembolso completo si no ha hecho ninguna reclamación.

DEFINICIONES

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

Daños accidentales

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, un estilo de comercialización de Cover Genius.

Daños cosméticos:

arañazos, abolladuras y corrosión que no afectan a la función y uso del Producto no están cubiertos. En caso de teléfono móvil, los daños cosméticos significan abolladuras, arañazos, grietas en la pantalla que no oscurecen el panel de visualización, o daños en el panel posterior que no afectan a la funcionalidad del artículo asegurado.

Envío:

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

Certificado:

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. El documento confirmará el periodo de cobertura, el nivel de cobertura escogido y el límite de reclamación. Su certificado de seguro será sustituido cada vez que haga cambios en la póliza. El certificado y este texto se combinan para crear su póliza.

Pérdida consecuyente:

cualquier otro coste 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.

Asegurado/Usted/Su:

las personas cuyo nombre y dirección figuran en el certificado.

Aseguradora/Nosotros/Nuestro:

Fortegra Europe Insurance Company Limited

Límites territoriales:

en todo el mundo.

Daños durante el envío:

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

Periodo de cobertura:

el periodo entre la fecha de inicio y la fecha de vencimiento que se muestra en el certificado 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.

Fecha de comienzo:

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

PROTECCIÓN DE PRODUCTOS

Uso y desgaste:

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

INFORMACIÓN SOBRE CUMPLIMIENTO Y NORMATIVAS

EMISOR DE LA PÓLIZA

Este contrato de seguro (la «Póliza») lo otorga XCover, com, nombre comercial de Cover Genius Europe B.V., una empresa registrada en los Países Bajos con el número de sociedad 73237426, como titular de una Licencia de AFM, n° 12044927.

Este contrato de seguro está suscrito por Fortegra Europe Insurance Company Ltd de Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta, con número de registro de empresa en Malta C 84703. Fortegra Europe Insurance Company Limited está autorizada con arreglo a la Ley de Compañías de Seguro de 1998 de Malta para llevar a cabo negocios generales y está regulada por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta, Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta. Los detalles del alcance de nuestra autorización y la regulación por la Autoridad de Servicios Financiera de Malta están disponibles bajo petición. Los informes anuales sobre nuestra solvencia y situación financiera se pueden encontrar en <https://www.fortegra.eu/solvency-and-financial-condition-report>. Fortegra Europe Insurance Company Ltd aparece como «Aseguradora/Nosotros/Nosotros/Nosotros» en este documento de póliza.

Fortegra Europe Insurance Company Ltd no tiene una participación directa o indirecta en el Administrador que represente el 10 % o más de los derechos de voto del capital. Del mismo modo, el administrador no tiene una participación directa o indirecta en Fortegra Europe Insurance Company Ltd que represente el 10 % o más de los derechos de voto del capital.

BASE DE ASESORAMIENTO

Fortegra 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 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. Debe leer su póliza y el certificado como un único contrato. Lea todos los documentos para asegurarse de que la cobertura satisface todas sus necesidades. De no ser el caso, póngase en contacto con nosotros.

Si cualquier parte de su información es incorrecta o cambia, póngase en contacto con nuestro socio. 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.

PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Tanto el Administrador como nosotros estamos comprometidos en proteger sus datos personales y cumplimos con los principios de seguridad de datos en la configuración de nuestros servicios de seguros. En relación con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) europeo, el Administrador y nosotros somos 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.

El Administrador y nosotros recibimos información personal incluyendo su dirección de correo electrónico, nombre y número de teléfono, para la emisión y modificación de 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).

El Administrador y nosotros podremos supervisar y grabar las llamadas telefónicas por motivos de seguridad y para mantener la calidad de nuestros servicios.

PROTECCIÓN DE PRODUCTOS

Puede acceder a la póliza de privacidad del administrador en <https://www.xcover.com/en/privacy-policy>.

Para obtener más información sobre cómo la Aseguradora utiliza su información personal, consulte la póliza de privacidad, que está disponible en la sección de Privacidad de la siguiente web: <https://www.fortegra.eu/privacy-policy>.

JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN

Esta Póliza está sujeta a la jurisdicción española y se rige por la Ley 50/1980, de 8 de octubre, del Contrato de Seguros, por la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Gestión, Supervisión y Solvencia de las Entidades a Compañías de Seguros y Compañías de Seguros y por el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, sobre la organización, supervisión y solvencia de las compañías de seguros.

NUESTRO PROCESO DE QUEJAS

PROCEDIMIENTO INTERNO

Puede ponerse en contacto con nuestro Equipo de quejas sobre reclamaciones (Complaints@xcover.com) para una revisión formal

de su reclamación o si le preocupa alguna otra cosa.

Responderemos lo antes posible y dentro de un plazo de 5 días.

PROCEDIMIENTO EXTERNO

En caso de que alguno de los procedimientos internos para las quejas no resultara satisfactorio, usted puede someter voluntariamente una disputa a arbitraje con arreglo a los términos de la legislación española para la protección de los consumidores y usuarios y leyes subordinadas relacionadas, sin perjuicio de las disposiciones sobre el derecho de arbitraje, en el caso de que las partes sometan cualquier disputa a la decisión de uno o más árbitros.

Usted puede tener derecho a ponerse en contacto con la DGSFP en España:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
Paseo de la Castellana, 44
28046 Madrid
España

Sitio web: <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.

El KiFiD es un organismo independiente que se encarga de mediar en las quejas acerca de productos de seguro y otros servicios financieros de tipo general. Solo atenderá las quejas después de que nosotros le hayamos enviado una confirmación por escrito indicando que hemos agotado nuestro procedimiento interno para la resolución de quejas. Usted deberá presentar sus quejas ante el KiFiD en el plazo de un año tras presentar dicha queja ante nosotros o en el plazo de tres meses después de haber recibido nuestra respuesta final respecto a su queja.

También puede utilizar el sitio web de resolución de litigios de la Comisión Europea en <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Alternativamente, puede remitir su queja al Financial Services Arbiter in Malta:

- por correo electrónico a complaint.info@asf.mt;
- escribiendo a la Oficina del Árbitro de Servicios Financieros, 1ª Planta, Plaza de San Calcedonio, Floriana FRN 1530, Malta;
- por teléfono al 00356 21 249 245.

Para obtener más información, consulte en línea en financialarbiter.org.mt

IMPORTANTE: El Financial Services Arbiter (Malta) esperará que usted haya seguido el procedimiento anterior antes de aceptar su caso.

Las disposiciones de tramitación de reclamaciones anteriores son sin perjuicio de su derecho a iniciar una acción legal o un procedimiento alternativo de resolución de litigios de conformidad con sus derechos contractuales.

Usted puede someter su desacuerdo y disputa voluntariamente a un mediador según los términos de la Ley 5/2012 de 6 de julio sobre Mediación en Asuntos Civiles y Comerciales. En el caso de que las partes decidan que su desacuerdo o disputa debe resolverse por uno o más árbitros, usted podrá presentar una disputa o arbitraje voluntariamente de acuerdo con los términos de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario y la legislación subordinada pertinente, sin perjuicio de sus derechos en virtud de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, sobre Arbitraje.

PROTECCIÓN DE PRODUCTOS

SANCIONES

No ofreceremos cobertura ni seremos responsables del pago de ninguna reclamación o de otras cantidades, incluida la devolución de las primas, cuando ello nos exponga a alguna sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de las Naciones Unidas, sanciones de congelación de activos o sanciones comerciales o económicas, leyes o reglamentos de la Unión Europea, Reino Unido, o todas las demás jurisdicciones donde hacemos transacciones comerciales.

DISPOSICIONES ADICIONALES

No asumiremos ninguna obligación en relación con prestaciones que no nos hayan sido solicitadas o que no hayan sido solicitadas con nuestra previa aceptación, salvo en casos de fuerza mayor debidamente justificados.

Cuando los servicios no puedan ser proporcionados directamente por nosotros, estaremos obligados a reembolsarle todos los gastos debidamente confirmados incurridos en relación con los servicios, dentro de un plazo máximo de cuarenta (40) días a partir de la fecha en que se notifiquen dichos gastos.

SUBROGACIÓN DE PÓLIZAS

El asegurador no tendrá derecho a subrogación contra ninguna persona cuyas acciones u omisiones den lugar a un cargo de responsabilidad por parte del asegurado.

PLAZO DE PRESCRIPCIÓN

El derecho a actuar en relación con la póliza expirará dos (2) años después de la fecha en que se haya ejercido dicho derecho.

CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

De conformidad con lo dispuesto en el texto refundido del Estatuto Jurídico 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 a pagar a la entidad pública antes mencionada, que dará derecho al titular de la póliza a contratar la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier aseguradora que cumpla las condiciones exigidas por la legislación vigente.

[Aquí puede encontrar la cláusula completa del Consorcio de Compensación de Seguros.](#)