

1. EL SEGURO

Estamos encantados de darle la bienvenida como cliente del seguro de SquareTrade. Esta póliza es un contrato de seguro entre usted y la aseguradora. Cuando se hace referencia a nosotros, actuamos en nombre de la aseguradora.

Con sujeción a los términos y condiciones que se indican a continuación, usted queda cubierto para la reparación o sustitución de su artículo asegurado en caso de avería mecánica y eléctrica (en la medida en que no quede cubierto por la garantía del fabricante) y de daños accidentales durante el periodo de cobertura indicado en su certificado de seguro. Esta póliza explica: su cobertura; las exclusiones; cómo ponerse en contacto con nosotros para declarar un siniestro; y cómo ponerse en contacto con nosotros por cualquier otro motivo.

Su póliza puede tener una duración de doce (12), veinticuatro (24), treinta y seis (36) o cuarenta y ocho (48) meses, o puede ser continua, siempre que pague la prima cada mes, hasta un periodo máximo de sesenta (60) meses para los teléfonos móviles, ordenadores portátiles y tabletas u ochenta y cuatro (84) meses para todas las demás categorías de artículos asegurados. En su certificado de seguro se indica el periodo que ha elegido.

Le recomendamos encarecidamente que lea su póliza para entender todos los términos y condiciones y que la conserve en un lugar seguro.

2. CONTACTO

Si necesita ponerse en contacto con nosotros, hágalo a través de www.squaretrade.es

Además, también podrá contactar con nosotros para presentar consultas generales o reclamaciones a través de los siguientes canales:

Por escrito (dirigidas al departamento correspondiente):

En el caso de consultas generales: Departamento de Atención al Cliente

En el caso de reclamaciones: Departamento de Reclamaciones

Dirección: SquareTrade Europe Limited, Vision Exchange Building, Territorials Street, Central Business District, Birkirkara (Malta).

Por teléfono: +34 871182501, con horario de lunes a viernes de 10:00 a 22:00; sábados de 10:00 a 16:30; domingos cerrado. Con el objeto de mejorar la calidad de nuestro servicio, todas las llamadas telefónicas serán monitorizadas y grabadas.

Por correo electrónico, a: servicioalcliente@squaretrade.es

Para presentar una reclamación:

Por escrito, dirigida a: Director del Departamento de Experiencia del Cliente

La dirección es: SquareTrade Europe Limited, Vision Exchange Building, Territorials Street, Central Business District, Birkirkara (Malta).

Por teléfono: +34 871182501

Por correo electrónico: complaintseu@squaretrade.com

Si desea cancelar su póliza, podrá hacerlo a través de su cuenta de Amazon. Inicie sesión en amazon.es, y vaya a Mis pedidos. Podrá cancelar su póliza allí.

3. DEFINICIONES

Esta póliza utiliza palabras y frases que tienen un significado específico. Las siguientes palabras definidas se muestran en "negrita" siempre que aparecen en esta póliza:

"daños accidentales" significa cualquier daño repentino e imprevisto que sufra el artículo asegurado que le impida cumplir la función para la que fue diseñado, y que no esté excluido de otro modo en las condiciones de esta póliza. Ejemplos de daños accidentales cubiertos por esta póliza son las caídas, derrames y daños por líquidos asociados con la manipulación y el uso del artículo asegurado. No proporciona protección contra: pérdida o robo; conducta intencionada, imprudente o abusiva; **daños estéticos**; o daños que no afecten a la capacidad de utilizar el artículo asegurado según lo previsto;

"certificado de seguro" significa el documento que se le envía electrónicamente en el momento de la compra junto con el documento de la póliza;

"daños estéticos" se refiere a abolladuras, arañazos, grietas en la pantalla que no oculten el panel de visualización u otros daños que no afecten a la funcionalidad del artículo asegurado;

"franquicia" significa cualquier suma que usted debe pagar como parte de un siniestro en virtud de esta póliza;

"fecha de finalización" significa la fecha de finalización de la cobertura de este seguro, de acuerdo con la sección 14 de esta póliza;

"artículo asegurado" se refiere al artículo asegurado que usted compró y que está identificado en el certificado de seguro como cubierto por esta póliza;

"avería mecánica y eléctrica" significa el fallo repentino e inesperado de una parte del artículo asegurado, derivado de cualquier defecto mecánico, eléctrico o electrónico permanente, que hace que la parte deje de funcionar, y significa que el artículo asegurado necesita reparación o sustitución;

"Asegurador" significa Starr Europe Insurance Limited (Número de compañía: C85380), con domicilio social en Dragonara Business Centre, 5th Floor, Dragonara está autorizada para llevar a cabo operaciones de seguros en España en régimen de Libre Prestación de Servicios con número de registro en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones L1159.

"periodo de cobertura" hace referencia a la duración de esta póliza según se indica en el

certificado de seguro;

"prima" se refiere a la(s) suma(s) a pagar por usted, tal como se indica en el certificado de seguro, para la cobertura de seguro de esta póliza, incluidos todos los impuestos aplicables; **"reacondicionado"** significa un artículo asegurado que ha sido reacondicionado según los estándares del fabricante;

"Nosotros, nuestro, administrador, SquareTrade" se refiere a SquareTrade Europe Limited, que actúa como mediador de seguros de Starr Europe Insurance Limited en su condición de agente de seguros vinculado. La dirección de su sede social es Vision Exchange Building, Territorials Street, Zone 1, Central Business District, Birkirkara CBD 1070, Malta. SquareTrade Europe Limited está autorizada y regulada por la MFSA con el número registrado C 90216 SquareTrade Europe Limited forma parte del grupo asegurador estadounidense AllState Corporation;

"usted, su, le" significa la persona nombrada como "Tomador del seguro" en el certificado de seguro. El singular incluirá el plural y viceversa. En esta póliza, los títulos solo se incluyen para ayudarle y no forman parte de la misma.

4. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PARA ESTE SEGURO

- Esta póliza solo puede adquirirse al mismo tiempo que el artículo asegurado para una póliza continua. Para todos los demás tipos de pólizas, pueden adquirirse en los 30 días siguientes a la venta del artículo asegurado.
Esta póliza solo se aplica a un artículo asegurado que sea nuevo o reacondicionado y certificado por Amazon de Amazon EU S.a.r.l.
- Esta póliza solo se aplica a un artículo asegurado. Esta póliza no se aplica a ningún otro artículo.
- Usted debe ser mayor de 18 años para contratar esta póliza.
- Esta póliza se limita a un artículo asegurado adquirido por un residente en España.

5. PRIMA

La prima del artículo asegurado se le comunicará con la debida antelación antes de adquirir esta póliza. Le confirmaremos la prima en su certificado de seguro. Si usted tiene una póliza de doce (12), veinticuatro (24), treinta y seis (36) o cuarenta y ocho (48) meses de duración, la prima se debe pagar en su totalidad por adelantado. Su pago de la prima se cargará cuando su pedido sea procesado por Amazon EU S.a.r.l. o sus filiales ("Amazon") de conformidad con los términos y condiciones publicados por Amazon. En caso de impago de cualquier prima, usted tendrá catorce (14) días para subsanarlo. Si su prima se cobra con éxito en ese periodo de catorce (14) días, su póliza continuará, de lo contrario la aseguradora tendrá derecho a cancelar inmediatamente su póliza, y su artículo asegurado dejará de estar cubierto por el seguro.

Si usted tiene una póliza continua, la prima vence el mismo día de cada mes por adelantado. El primer pago de la prima se cobrará cuando su pedido sea procesado por Amazon EU S.a.r.l. o sus filiales ("Amazon"). Los pagos posteriores de la prima los procesará mensualmente Amazon de acuerdo con los términos y condiciones publicados por Amazon. Su póliza continuará siempre que pague la prima cada mes, hasta un periodo máximo de sesenta (60) meses para teléfonos móviles, ordenadores portátiles y tabletas u ochenta y cuatro (84) meses para todas las demás categorías de artículos asegurados o la fecha de finalización si es anterior. En caso de impago de cualquier prima, usted tendrá catorce (14) días para subsanarlo. Si su prima se cobra con éxito en ese periodo de catorce (14) días, su póliza continuará, de lo contrario la aseguradora tendrá derecho a cancelar inmediatamente su póliza, y su artículo asegurado dejará de estar cubierto por el seguro.

6. CÓMO FUNCIONA EL SERVICIO

Declarar un siniestro

Si durante el periodo de cobertura su artículo asegurado este sufre un daño accidental o desarrolla una avería mecánica y eléctrica (en la medida en que no esté cubierta por la garantía del fabricante), usted debe ponerse en contacto con nuestro Departamento de Siniestros utilizando los datos de contacto que figuran en el artículo 2 de este documento de póliza lo antes posible tras descubrir el daño accidental o la avería mecánica y eléctrica. En un principio, intentaremos ayudarle a resolver cualquier problema que tenga.

Si no podemos resolver su problema mediante la resolución de problemas, le confirmaremos los detalles de su póliza y las circunstancias del incidente. Podemos exigir una prueba de compra. Nos esforzaremos por tomar una decisión sobre su siniestro en ese momento. Si necesitamos alguna información adicional, le avisaremos.

Si su siniestro es aprobado por nuestro Departamento de Siniestros:

- podremos decidir que reparar su artículo asegurado no sale a cuenta, o que no es posible hacerlo, como puede suceder en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla, en cuyo caso nuestro departamento de reclamaciones podrá elegir, a nuestra discreción, un producto de reemplazo, un abono en efectivo o una tarjeta de regalo de Amazon. Usted será responsable de la retirada de su artículo asegurado; o
- Inicialmente nosotros intentaremos reparar su artículo asegurado. Si no podemos reparar el artículo asegurado, o no es económico hacerlo en nuestra opinión, se le ofrecerá un producto de sustitución, una liquidación en efectivo o una tarjeta de regalo de Amazon a nuestra elección. No se le devolverá el artículo asegurado original.

A continuación encontrará más información sobre cómo **nosotros** repararemos o sustituiremos **su artículo asegurado** o calcularemos el importe de una liquidación en efectivo o una tarjeta regalo de Amazon.

Pago de franquicia

Su certificado de seguro indicará si se aplica una franquicia a **su** póliza. Si se aplica una **franquicia**, **su** siniestro no se puede aprobar hasta que se haya completado el pago de dicha **franquicia**. Debe pagarse en el punto de declaración de siniestro mediante una tarjeta de pago. Si el valor del producto de sustitución es inferior al importe de la **franquicia**, **nosotros** reduciremos la **franquicia** hasta un importe no superior al coste de la sustitución. Dependiendo de la franquicia y de las circunstancias del siniestro, se **le** puede dar la opción de una reparación o una sustitución.

Cómo nosotros reparamos un artículo asegurado

Si **nuestro** Departamento de Siniestros aprueba una reparación, **nosotros** realizaremos las gestiones necesarias para que se repare **su artículo asegurado**.

Usted tendrá que enviarnos **su artículo asegurado** para que lo reparamos en **nuestro** centro. Para Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla es posible que únicamente podamos ofrecerle una indemnización, un abono en efectivo o una tarjeta de regalo de Amazon. **Nosotros** organizaremos el envío desde y hasta una dirección en España y **le** informaremos del proceso en el punto de declaración de siniestro. Antes del envío, **usted** debe asegurarse de que se han eliminado todas las restricciones de acceso al **artículo asegurado** (por ejemplo, códigos de acceso o Buscar mi iPhone). El servicio no tardará más de ocho (8) días hábiles, incluido el tiempo de transporte (no más de cuatro (4) días hábiles en el caso de los teléfonos móviles). **Nosotros le** informaremos si esperamos que la reparación dure más tiempo en el punto de declaración de siniestro.

Si no podemos reparar el **artículo asegurado**, o no es económico hacerlo en nuestra opinión, como puede suceder en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla, **le** informaremos en el plazo de un día hábil (1) y **le** ofreceremos un producto de sustitución, una liquidación en efectivo o una tarjeta de regalo de Amazon a nuestra elección. Cómo sustituiremos un **artículo asegurado** o calcularemos el importe de una liquidación en efectivo o una tarjeta regalo de Amazon se detalla más abajo. En estos casos, no se devolverá el **artículo asegurado** original.

Si el reparador identifica que los daños ocurridos no se corresponden con el siniestro o no puede acceder al **artículo asegurado** debido a una contraseña u otras restricciones de acceso, se **le** devolverá el **artículo asegurado** sin reparar, o se destruirá a petición **suya**.

Ofrecemos una garantía de seis (6) meses para las reparaciones. **Usted** debe comprobar que el artículo reparado es totalmente funcional cuando lo reciba. Si el **artículo asegurado** sigue siendo defectuoso, **usted** debe informarnos inmediatamente. En caso de problema, podemos exigirle que consulte al mismo reparador local que realizó la reparación.

No podemos aceptar ninguna responsabilidad por la retención de cualquier dato, incluidos **sus** datos personales, almacenados en **su artículo asegurado durante** la reparación. **Le** recomendamos que haga una copia de seguridad de todos estos datos antes de llevar **su artículo asegurado** a un reparador local autorizado o de enviarnos **su artículo asegurado**. Proporcionamos una garantía de dos (2) años para un producto de sustitución proporcionado en lugar de un **artículo asegurado**.

Cómo reemplazamos un artículo asegurado

Si **nuestro** Departamento de Siniestros aprueba la sustitución, podemos reemplazar **su artículo asegurado** por un artículo nuevo o reacondicionado de igual o similar especificación. El artículo de sustitución puede ser una versión o edición futura de su artículo asegurado. Intentaremos igualar el color de **su artículo asegurado**, pero puede que no sea posible en todos los casos. Los avances tecnológicos pueden hacer que se proporcione un artículo de sustitución con un precio de compra inferior al de **su artículo asegurado** original, pero en todos los casos será del mismo grado y calidad de **su artículo asegurado**.

Teléfonos móviles: Si **su** siniestro se aprueba antes de las 20:30 horas de lunes a viernes o antes de las 14:30 horas GMT del sábado, se le entregará un dispositivo de sustitución el siguiente día hábil en una dirección en España dentro de la Península Ibérica, en una isla o en un lugar remoto de España o en un país de la Unión Europea que **usted** nos haya indicado. Si **usted** declara un siniestro después de las 14:30 GMT del sábado o de un día festivo, **usted** debe esperar recibir su reemplazo en dos (2) días hábiles en el caso de una dirección en España dentro de la Península. Si **usted** solicita la entrega a una dirección en una isla o lugar remoto de España o un país de la Unión Europea, **nos** esforzaremos por realizar la entrega al día siguiente; sin embargo, puede haber casos en los que esto no sea posible debido a **su** ubicación. **Nosotros** le notificaremos el tiempo que tardaremos en entregarle **su** producto de sustitución en el punto de declaración de siniestros y **usted** deberá estar disponible para recibir el producto.

Otros **artículos asegurados**: Si **su** siniestro se aprueba antes de las 18:00 horas, de lunes a viernes, se le entregará un dispositivo de sustitución el día hábil siguiente en la dirección en España que **usted** nos haya indicado. Si **usted** declara un siniestro después de las 18:00 horas del viernes o en cualquier momento de un fin de semana o día festivo, **usted** debe esperar recibir su reemplazo en dos (2) días hábiles. **Usted** no puede solicitar la entrega en una dirección alternativa que no esté en España. **Nosotros** le notificaremos el tiempo que tardaremos en entregarle **su** producto de sustitución en el punto de declaración de siniestros y **usted** deberá estar disponible para recibir el producto.

Sustituciones: si lo solicitamos, deberá enviarnos **su artículo asegurado** original con todas las restricciones de acceso desactivadas en un plazo de catorce (14) días desde la recepción del dispositivo de sustitución utilizando una etiqueta de envío prepagada que le proporcionaremos durante la entrega. Si podemos recoger **su** dispositivo original al mismo tiempo que la entrega de la sustitución, **le** informaremos en el punto de declaración del siniestro. En este caso, el dispositivo original pasará a ser de nuestra propiedad. Si **usted** no lo hace cuando se le solicite, el precio del dispositivo de sustitución se deducirá de la tarjeta de pago que **nos** haya facilitado durante el siniestro o se **le** facturará. Si no **le** pedimos que **nos** devuelva el dispositivo original, **usted** será responsable de su eliminación.

Si **usted nos** envía un dispositivo roto como parte de un siniestro de sustitución, borraremos todos los datos personales del dispositivo.

Otra liquidación

En determinadas circunstancias, **usted** podrá elegir entre un producto de sustitución, una liquidación en efectivo o una tarjeta regalo de Amazon para resolver su siniestro en virtud de esta póliza. El importe de la liquidación en efectivo o la tarjeta regalo de Amazon será en función del precio de compra de su artículo asegurado original

7. MÁXIMA COBERTURA

El número máximo de siniestros de acuerdo con esta póliza está limitado a tres (3) siniestros con éxito en cualquier período de doce (12) meses durante el **período de cobertura**.

Cuando haya realizado **su** tercera (3.ª) solicitud con éxito en un período de doce (12) meses, no podrá realizar otra solicitud con éxito hasta que finalice dicho período de doce (12) meses que comienza en la fecha en que se **nos** notifica **su** primera (1.ª) solicitud con éxito. Si esto ocurre, puede optar por cancelar **su** póliza de acuerdo con el artículo 12 de esta póliza; sin embargo, no restableceremos posteriormente **su** cobertura para el mismo **artículo asegurado**.

El valor máximo de un siniestro en el marco de esta póliza es de 5000 euros.

8. COBERTURA MUNDIAL

Su dispositivo asegurado está cubierto si viaja fuera de España. No obstante, solamente podremos ofrecer la reparación en direcciones en España dentro de la Península Ibérica. En las Islas Canarias, en las Islas Baleares, Ceuta y Melilla puede que no podamos ofrecerle la reparación del dispositivo asegurado. En esos casos, le informaremos sobre el procedimiento a seguir.

9. TRASPASOS

Si usted traspasa la propiedad de un artículo asegurado a otra persona, esta póliza se puede transferir llamándonos al +34 871182501.

Usted no puede transferir esta póliza a otro artículo asegurado.

10. EXCLUSIONES GENERALES

Su artículo asegurado no queda cubierto para:

- i. el coste de una **franquicia** indicada en **su certificado de seguro**;
- ii. el coste de la sustitución o restablecimiento de cualquier dato, software, información o música almacenada en el **artículo asegurado**;
- iii. **averías mecánicas y eléctricas** o **daños accidentales** causados por:
 - (a) el abuso, el mal uso o la falta de cuidado razonable del **artículo asegurado**, ya sea intencional o no;
 - (b) condiciones meteorológicas adversas, tales como rayos, inundaciones y vientos fuertes;
 - (c) los accesorios o periféricos que no formaban parte de la instalación original del **artículo asegurado**;
 - (d) software o programación; o
 - (e) cualquier forma de virus electrónico;
- iv. pérdida o robo del **artículo asegurado**;
- v. los costes o pérdidas sufridos por no poder utilizar el artículo asegurado o cualquier otro coste o pérdida que no sea el coste de sustitución del artículo asegurado;
- vi. daños que no afecten a la capacidad de utilizar el artículo asegurado tal y como estaba previsto;
- vii. daños provocados por el desgaste;
- viii. costes de mantenimiento rutinario, modificación, revisión, inspección o limpieza;
- ix. los costes debidos a que **usted** no haya seguido las instrucciones del fabricante o las guías de instalación;
- x. **averías mecánicas y eléctricas** o costes cubiertos por la garantía del fabricante;
- xi. los gastos ocasionados por la guerra, el terrorismo, los actos de hostilidades extranjeras (tanto si se ha declarado la guerra como si no), los disturbios sociales o la contaminación por radiaciones nucleares;
- xii. daños o averías en los que se hayan eliminado o alterado los números de serie;
- xiii. cualquier **siniestro de avería mecánica y eléctrica** o **daño accidental** que declare fuera del **período de cobertura**; o
- xiv. los gastos de sustitución por pérdida del **artículo asegurado**.

La **aseguradora** no proporcionará cobertura, y no será responsable de pagar ningún siniestro ni proporcionar ningún beneficio según esta póliza, en la medida en que la prestación de dicha cobertura, el pago de dicho siniestro o la aportación de dicho beneficio exponga a la **aseguradora** a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de las Naciones Unidas o las sanciones comerciales o económicas, leyes o regulaciones en Esp, la Unión Europea o los Estados Unidos de América.

11. TÉRMINOS Y CONDICIONES

- i. La **aseguradora** puede variar o renunciar a estos términos y condiciones para:
 - (a) mejorar **su** cobertura;
 - (b) cumplir con cualquier ley o regulación aplicable;
 - (c) corregir cualquier error tipográfico o de formato que pueda producirse.
- ii. Se **le** notificará por escrito, con un mínimo de sesenta (60) días de antelación, a **su** última dirección conocida, cualquier modificación de las condiciones de cobertura de esta póliza, a menos que el cambio se deba a requisitos legislativos o reglamentarios. Si **su** cobertura se modifica debido a cambios legislativos o reglamentarios que están fuera del control de la **aseguradora**, puede que no podamos avisarle con sesenta (60) días de antelación. En estos casos, **le** informaremos tan pronto como sea posible.
- iii. Si la **aseguradora** varía o renuncia a **sus** condiciones y **usted** no desea continuar con **su** cobertura, puede cancelar su póliza de acuerdo con el artículo 12 de esta póliza.

12. SU DERECHO DE CANCELACIÓN

Tiene derecho a cancelar esta póliza en cualquier momento durante el **periodo de cobertura**. **Usted** debe ponerse en contacto con **nosotros** para cancelar esta póliza si ha perdido o le robaron el **artículo asegurado**.

Cancelación en el periodo de reflexión

Si cambia de opinión sobre **su** póliza puede cancelarla a través de **su** cuenta de Amazon. Debe hacerlo en el plazo de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la documentación de la póliza en el caso de una póliza continua o en el plazo de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la recepción de la documentación de la póliza para todas las demás pólizas. Para una póliza continua, diríjase a amazon.es/yms, seleccione "Gestionar suscripción" en su póliza de SquareTrade y podrá cancelar en "Controles avanzados". Para todas las demás pólizas, vaya a Mis pedidos y podrá cancelar su póliza aquí. También puede ponerse en contacto con **nosotros** para cancelar **su** póliza utilizando **nuestros** datos de contacto que figuran en el artículo 2 de esta póliza. En cualquiera de los dos casos, cancelaremos inmediatamente **su** póliza y le reembolsaremos la totalidad de la **prima** que haya pagado, siempre que no haya declarado ningún siniestro en virtud de **su** póliza. Si ha declarado un siniestro con éxito de acuerdo con su póliza en los primeros treinta (30) días para una póliza continua o en los primeros cuarenta y cinco (45) días para todas las demás pólizas, no se **le** devolverá ninguna prima que haya pagado.

Cancelación después del periodo de reflexión

Si desea cancelar **su** póliza en cualquier momento después del período de treinta (30) días mencionado para una póliza continua o de cuarenta y cinco (45) para todas las demás pólizas, puede hacerlo a través de **su** cuenta de Amazon. Para una póliza continua, diríjase a amazon.es/yms, seleccione "Gestionar suscripción" en **su** póliza de SquareTrade y podrá cancelar en "Controles avanzados". Para todas las demás pólizas, vaya a Mis pedidos y podrá cancelar **su** póliza aquí. También puede ponerse en contacto con nosotros para cancelar **su** póliza utilizando **nuestros** datos de contacto que figuran en el artículo 2 de esta póliza. En cualquier caso, cancelaremos **su** póliza:

- i. inmediatamente si tiene una póliza de doce (12), veinticuatro (24), treinta y seis (36) o cuarenta y ocho (48) meses de duración; o
- ii. con efecto a partir del final del mes anterior si tiene una póliza continua, en cuyo caso **le** haremos un reembolso completo de cualquier pago de prima cobrado que esté relacionado con el mes en el que solicita la cancelación.

Si tiene un periodo de póliza de doce (12), veinticuatro (24), treinta y seis (36) o cuarenta y ocho (48) meses de duración, tendrá derecho a un reembolso parcial de **su prima** en el momento de la cancelación, siempre que no haya hecho declarado ningún siniestro de acuerdo con **su** póliza. Si ha declarado un siniestro con éxito de acuerdo con **su** póliza, no se **le** devolverá ninguna **prima** que haya pagado. Este reembolso parcial se calculará como una proporción de la **prima** que haya pagado en función del número de días completos que le queden durante **su periodo de cobertura** en la fecha de cancelación.

Si tiene una póliza continua, no tendrá que volver a pagarnos ninguna prima una vez que se haya cancelado **su** póliza, pero no tendrá derecho a la devolución de la prima que haya pagado.

13. EL DERECHO DE CANCELACIÓN DE LA ASEGURADORA

- i. La **aseguradora** puede cancelar **su** póliza inmediatamente:
 - (a) cuando haya pruebas de deshonestidad o comportamiento engañoso por **su parte** (o por parte de alguien que actúe en **su** nombre) en relación con la cobertura proporcionada por esta póliza; o
 - (b) cuando sea necesario para cumplir con cualquier ley o regulación aplicable; o
 - (c) cuando **usted** no haya pagado la **prima** debida de acuerdo con el artículo 5 de esta póliza.
- ii. Si la **aseguradora** cancela **su** cobertura como consecuencia del presente artículo 13 (i) (a) o (c), no le devolverá ninguna prima que haya pagado. Si la **aseguradora** cancela **su** cobertura como resultado del presente artículo sección 13 (i) (b), y **usted** tiene una póliza de doce (12), veinticuatro (24), treinta y seis (36) o cuarenta y ocho (48) meses de duración, **usted** tendrá derecho a un reembolso parcial de **su prima** siempre que no haya declarado ningún siniestro en virtud de **su** póliza. Si ha declarado un siniestro con éxito de acuerdo con **su** póliza, no se **le** devolverá ninguna **prima** que haya pagado. Este reembolso parcial se calculará como una proporción de la **prima** que haya pagado en función del número de días completos que le queden durante **su periodo de cobertura** en la fecha de cancelación. Si tiene una póliza continua, no tendrá que volver a pagarnos ninguna prima una vez que se haya cancelado **su** póliza, pero no tendrá derecho a la devolución de la prima que haya pagado.
- iii. Cualquier decisión de cancelar la cobertura no se tomará a nivel individual y no se basará en el hecho de que **usted** haya declarado un siniestro, excepto cuando se aplique el artículo 13 (i) (a).
- iv. La cancelación de **su** póliza no afectará a **su** derecho a reclamar por cualquier evento ocurrido antes de la fecha de cancelación, excepto cuando se aplique el artículo 13 (i) (a).

14. PERÍODO DE COBERTURA

La cobertura del seguro comienza en la fecha indicada en **su certificado de seguro**. **Su** póliza puede tener una duración de doce (12), veinticuatro (24), treinta y seis (36) o cuarenta y ocho (48) meses, o puede ser continua, siempre que **pague** la **prima** cada mes, hasta un periodo máximo de sesenta (60) meses para los teléfonos móviles, ordenadores portátiles y tabletas u ochenta y cuatro (84) meses para todas las demás categorías de **artículos asegurados**. En **su certificado de seguro** se indica el periodo que ha elegido.

Su póliza finalizará en lo primero de los siguientes:

- i. la fecha en que deja de ser residente en España;
- ii. la fecha en que **usted** cancele **su** seguro de acuerdo con el artículo 12 de este documento de póliza;
- iii. la fecha en que la **aseguradora** cancele **su** seguro conforme al artículo 13 de este documento de póliza;

iv. Si **usted** tiene una póliza de doce (12), veinticuatro (24), treinta y seis (36) o cuarenta y ocho (48) meses de duración, el final de ese **periodo de cobertura** que figura en **su certificado de seguro**; o

v. Si tiene una póliza continua, el final del **periodo máximo de cobertura** de sesenta (60) meses para los teléfonos móviles, ordenadores portátiles y tabletas u ochenta y cuatro (84) meses para todas las demás categorías de **artículos asegurados**, tal como se indica en **su certificado de seguro**.

No se **le** cubrirá ningún nuevo siniestro que surja en la **fecha de finalización** o después de ella. Esta póliza no se renovará ni prorrogará a menos que acordemos lo contrario.

15. CONDICIONES GENERALES

- i. Fraude
Si realizamos algún pago de siniestro como resultado de una conducta deshonestada o engañosa por **su parte** (o por parte de alguien que actúe en **su** nombre), **usted** ya no tendrá derecho a ningún beneficio en virtud de esta póliza y la **aseguradora** podrá reclamar la devolución de un artículo de sustitución o cualquier liquidación en efectivo u otra compensación. La **aseguradora** puede emprender acciones legales contra **usted** para que le devuelva el artículo de sustitución y cualquier liquidación en efectivo u otra compensación, y puede exigirle el reembolso de los gastos incurridos.
- ii. Derecho Español
Esta póliza se rige por la ley española.
- iii. **Usted** debe responder con sinceridad a cualquier solicitud de información que **le** hagamos al contratar esta póliza o al solicitar la modificación de la misma. En caso de que cualquier declaración de hecho que **usted** haga sea falsa o engañosa, esto puede afectar a la validez de **su** póliza, a cualquier siniestro pagado previamente por **nosotros** y a la posibilidad de que pueda declarar un siniestro posterior.
- iv. La **aseguradora** tiene la obligación legal de prevenir el fraude. En caso de siniestro, cualquier información que haya facilitado en relación con esta póliza, junto con otros datos relativos al siniestro, podrá ser compartida con otras **aseguradoras** para evitar reclamaciones fraudulentas.

16. QUEJAS

SquareTrade Europe Limited (**SquareTrade**) aspira a ofrecer en todo momento un servicio de la más alta calidad a **sus** clientes. Entendemos que las cosas no siempre marchan como lo hemos planificado, y que pueda haber ocasiones en las que se sienta que no hemos cumplido con sus expectativas. De ser así, póngase en contacto con **nosotros** a través de las vías establecidas en la sección "Contacte con nosotros". Haremos **todo lo posible** por resolver cualquier problema de manera rápida y equitativa.

¿Qué sucede después?

Acusaremos recibo de **su** reclamación en un plazo de 1 día laborable desde la recepción de **su** reclamación. Le mantendremos **informado** acerca de **su** reclamación, y en un plazo de 15 días laborables le comunicaremos por escrito una Respuesta definitiva.

Una vez que haya recibido **su** respuesta definitiva, si **todavía** no está satisfecho, **tendrá** derecho de derivar **su** reclamación a la Oficina de Arbitraje de Servicios Financieros (Office of the Arbitrator for Financial Services (OAFS)) de Malta, tanto directamente como a través del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) de España.

Si **prefiere** acudir en primera instancia al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), **está perfectamente en su derecho** de hacerlo. El Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) puede ayudarle a derivar el caso a la OAFS y, en ciertas circunstancias limitadas, incluso podrá escalar la reclamación directamente.

Dirección: Paseo de la Castellana 44, ES-28046 Madrid
Teléfono: +34 902 19 11 11 (Oficina de información)
Correo electrónico: reclamaciones.seguros@mineco.es
Sitio web: <http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp>

También podrá derivar la reclamación directamente a la OAFS. La OAFS es miembro de FIN-NET, una red de organizaciones nacionales responsables de resolver las reclamaciones de los consumidores en el sector de los servicios financieros.

En la respuesta definitiva que reciba siempre le facilitaremos los datos de contacto. También los encontrará a continuación.

The Office of the Arbitrator for Financial Services
First Floor
St Calcedonius Square
Floriana
FRN1530
Malta

Teléfono: (+356) 21 249 245

Correo electrónico: complaint.info@asf.mt

Sitio web: www.financialarbitrator.org.mt

Apelaciones

Si **quedase insatisfecho** con la decisión de la OAFS, podrá presentar una apelación ante el Court of Appeal (Tribunal de Apelaciones, jurisdicción inferior) dentro de un plazo de veinte (20) días a contar desde la fecha en que **se le notifique** la decisión.

Este procedimiento no afectará a sus derechos de emprender acciones legales. Sin embargo, debe tener en cuenta que, en algunos casos, la OAFS no podrá considerar sus reclamaciones. Si lo desea, puede solicitar un folleto con **nuestro** procedimiento completo de tratamiento de reclamaciones.

17. PROTECCIÓN DE DATOS

A continuación se resume nuestra política de privacidad, pero puede solicitar cualquier aclaración o ampliación a nuestro Delegado de Protección de Datos:

A) ¿Quién trata sus datos? El Responsable del tratamiento es Starr Insurance (Europe) Limited

Hemos nombrado a una persona encargada de salvaguardar su privacidad, el Delegado de Protección de Datos o "DPD", ante quien podrás solicitar la aclaración de cualquier duda o presentar cualquier reclamación a través de comunicación a las direcciones indicadas en la cláusula 2 o en la dirección privacy@squaretrade.com

Los datos personales solo se tratarán para dar cumplimiento a la póliza y cumplir las leyes, entre ellas prevenir e impedir el fraude. También para contactar con usted para los fines de la propia póliza y para, si concurriera interés legítimo, y salvo que se haya opuesto, remitir comunicaciones comerciales sobre nuestros productos similares al contratado. Podrá oponerse mediante correo remitido a la siguiente dirección privacy@squaretrade.com

B) ¿Para qué finalidades y sobre qué bases legitimadoras se tratan sus datos? Basándonos en el contrato y en nuestra obligación de cumplir la ley, se usarán los datos para (i) formalizar y cumplir la póliza, así como (ii) para dar cumplimiento a las normas aplicables, entre ellas la de impedir y prevenir el fraude. (iii) Sus datos podrán hacerse anónimos o estadísticos para así cumplir obligaciones de solvencia impuestas por la normativa.

Basándonos en interés legítimo de hacer publicidad de nuestros productos y mejorar nuestra la calidad de nuestro servicio a usted, que se considera prevalente en la medida en que siempre se le permite oponerse a esta finalidad, los datos se utilizarán para (i) remitir comunicaciones comerciales por cualquier canal sobre nuestros productos similares al contratado, dentro de su expectativa razonable de privacidad basada en el historial de compras; (ii) mejorar la calidad y tratarle de forma personalizada.

La ponderación para considerar prevalente el interés legítimo se ha realizado de acuerdo con la normativa (considerando 47 RGPD) y los criterios comunicados por las autoridades en materia de protección de datos.

C) ¿Quiénes acceden a sus datos? Únicamente los empleados encargados de tramitar las pólizas, o las reclamaciones, de Starr Insurance (Europe) Limited. También por los empleados del agente de seguros vinculado SquareTrade Europe Limited, que actúa como encargado del tratamiento. Ambas entidades cuentan con domicilio en país miembro de la Unión Europea.

En el supuesto de que sea preciso efectuar alguna reparación, podrán ser destinatarios los proveedores seleccionados, pero se habrá firmado con los mismos un contrato para proteger su información.

Dado que la cobertura del seguro es mundial, es posible que tengamos que utilizar proveedores ubicados fuera de la Unión Europea para cumplir la póliza o dar el servicio contratado, pero ello solo se realizará cuando así lo solicite usted por ser necesario (por ejemplo servicios solicitados fuera de la Unión Europea). Fuera de esta situación, no se prevén transferencias internacionales de datos.

Las categorías de proveedores habituales relaciones con su póliza serán servicios de informática, servicios de gestión y administrativos, consultores, entidades de cobro de deudas, abogados y auditores.

La aseguradora tiene una obligación legal de prevenir el fraude, habiéndose por ello creado ficheros comunes del sector asegurador, sujetos a la ley. Por ello, en caso de reclamaciones realmente fraudulentas, es posible que esta información sea comunicada a las agentes de la autoridad o los ficheros comunes para prevención de fraude.

D) ¿Por cuánto tiempo se conservan sus datos? Salvo que la ley obligue a otra cosa, o se haya consentido por usted, únicamente mantendremos los datos mientras se mantenga la póliza vigente, y después para atender las reclamaciones que no hayan prescrito o para la gestión o investigación de los siniestros correspondientes posibilitando así el ejercicio, defensa y reclamación de acciones. Tenga en cuenta que, en principio, las acciones de este seguro prescribirán a los dos años desde la ocurrencia del siniestro. A partir del momento en que proceda la supresión de los datos, los mismos se conservarán debidamente bloqueados (es decir a disposición de las autoridades correspondientes) para poder atender cualquier responsabilidad derivada del tratamiento, mientras no haya prescrito la misma (normalmente tres años). Transcurridos estos plazos se procederá a la cancelación final de los mismos.

E) ¿Qué derechos tengo? Puede acceder, rectificar, suprimir sus datos, oponerse al uso de los mismos, revocar los consentimientos dados, así como otros derechos reconocidos por la normativa como el derecho de portabilidad, limitación del tratamiento, o presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, o a nuestro Delegado de Protección de Datos, o en el siguiente correo : privacy@squaretrade.com. Además, si se tomaran decisiones automatizadas que le afecten, las cuales no se prevén en su caso, puede solicitar intervención humana para revisarla, También puede oponerse a cualquier tratamiento con finalidades accesorias, o revocar el consentimiento dado, sin ningún perjuicio. Para ejercitar estos derechos puede remitir través de remitirnos una carta adjuntando copia de tu DNI, o documento oficial equivalente, con el asunto "PROTECCIÓN DE DATOS" a las direcciones indicadas en la cláusula 2 o a través del correo electrónico privacy@squaretrade.com

F) ¿De dónde se obtienen sus datos? Además de la información que usted nos proporcione. Los datos provendrán de usted mismo, o de terceros a los que ha dado su autorización, como sucede con los representantes de menores o incapaces para los que contrate o gestiones alguna póliza. Además, al contratar su póliza a través de Amazon, el origen podrá ser esta entidad, y también desde la web de esta entidad se suministrarán datos necesarios para la contratación y el abono de la prima. Para la investigación del siniestro y la prevención del fraude, en ocasiones es posible acceder a ficheros comunes del sector asegurador o a datos manifiestamente públicos si es que fuera legalmente posible.

G) ¿Qué categorías de datos se tratan? Los datos tratados son Datos de identificación, como el nombre, apellidos, dirección, teléfono, así como direcciones postales o electrónicas, y datos económicos para posibilitar el pago de la prima.

Este seguro está intermediado por SquareTrade Europe Limited, agente de seguros vinculado, que está autorizada y regulada por la MFSA (C 90216) en Malta. Domicilio social: Vision Exchange Building, Territorials Street, Zone 1, Central Business District, Birkirkara CBD1070. Malta. SquareTrade está autorizada para realizar actividades de intermediación de seguros en España en régimen de libre prestación de servicios.

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