



1. Deber de información



1.1 El presente Contrato de seguro se rige por la legislación española, en concreto por:

- La Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- 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.
- 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.

1.2 La entidad aseguradora que asume la cobertura de los riesgos de este Contrato y garantiza las prestaciones que correspondan de conformidad con las condiciones recogidas en la póliza es Assurant Europe Insurance N.V., una compañía de seguros constituida en el País Bajos como sociedad de responsabilidad limitada 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).

1.3 El control de la actividad aseguradora de la entidad aseguradora corresponde a los Países Bajos, concretamente al supervisor holandés, De Nederlandsche Bank NV (DNB), Westeinde 1, 1017 ZN Ámsterdam, Países Bajos.

1.4 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) o bien por teléfono, en el +352 22 69 111.

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 <http://www.dgsfp.mineco.es/>.

2. Vigencia de la póliza



Fecha de inicio La fecha que se indica en las Condiciones particulares.

Fecha de vencimiento La cobertura de esta póliza finalizará en la primera de las siguientes fechas:

- La fecha de vencimiento que se indica en las Condiciones particulares de su póliza.
- La fecha en que reciba un producto de reemplazo, o la indemnización de su siniestro por avería o daño accidental.
- La fecha en que nos informe de que desea cancelar su póliza.
- La fecha en que hayamos reparado su producto por tercera vez en un periodo cualquiera de 12 meses.

3. Alcance de la cobertura



Este seguro cubre un producto individual nuevo 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.

Cobertura contra averías:

Está cubierto frente a las averías que pueda sufrir el producto a consecuencia de un fallo interno, mecánico o electrónico, desde el día siguiente al día/fecha de vencimiento de la garantía legal de 24 meses a cargo del vendedor. Las causas externas como por ejemplo, condiciones atmosféricas adversas, derramamiento de líquidos, caída o golpe al producto, etc. no son avería a efectos de esta póliza.

- Si el precio de compra del producto es igual o superior a 150 € y la reparación de la avería es económicamente viable, se procederá a su reparación y la cobertura de la póliza continuará en vigor. Si en circunstancias excepcionales procedemos a reemplazar su producto en lugar de repararlo, el reemplazo se considerará una reparación.
- Si el precio de compra del producto es inferior a 150 € o su reparación no resulta económicamente viable, le ofreceremos la opción de elegir una de las siguientes alternativas:
 - a) Un producto de reemplazo de la misma marca, o marca comparable, con especificaciones técnicas equivalentes (según determinemos nosotros), que se encuentre disponible nuevo en www.amazon.es el día en que se solicite el reemplazo y cuyo valor no supere el precio de adquisición original del producto asegurado. El producto de reemplazo será nuevo y tendrá garantía legal.
 - b) Un cheque regalo de Amazon (u otra alternativa que seleccione el asegurador) por el valor del producto de reemplazo al que se refiere el apartado a). Si el producto de reemplazo no se encontrara disponible, el valor del cheque regalo ascenderá a un importe equivalente al precio de mercado en el momento del siniestro de un producto de características idénticas o similares al producto asegurado.

Los cheques regalo pueden ser utilizados de conformidad con los Términos y condiciones de uso de los Cheques Regalo Amazon.es disponibles en www.amazon.es. En ningún caso el valor del cheque regalo podrá superar el precio de adquisición original del producto asegurado.

La cobertura de su póliza terminará en cuanto elija una de las opciones anteriores: a) o 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.

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 €.

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



El presente seguro solo puede contratarse para productos nuevos o un producto del departamento Renewed de Amazon. Este seguro es adicional a la garantía legal de 24 meses a cargo del vendedor del producto y, cuando resulte de aplicación, a la garantía del fabricante. Este seguro es opcional, por lo que es conveniente que compruebe que no sea ya beneficiario de una garantía o seguro que cubra este riesgo. Puede cancelar este seguro, sin ningún cargo, durante los primeros 45 días desde la fecha de contratación.

Requisito/Exclusión	Descripción
Productos asegurables	Esta póliza ofrece cobertura para un producto individual, ya sea nuevo o adquirido a través de Amazon Renewed. La póliza debe contratarse en un plazo de 30 días a partir de la compra del producto 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 «Cesión de la póliza»).
Utilisation non conforme	Un 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.
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 accidental, doloso o intencionado al producto	No se proporcionará cobertura si el producto ha sido dañado de forma intencionada o dolosa o bien ha sufrido un daño accidental. El producto debe cuidarse con diligencia razonable.
Pérdida, hurto o robo del producto	Esta póliza no cubre la pérdida, el hurto, ni el robo del producto.
Elementos consumibles que se puedan reemplazar	No se proporcionará cobertura si la avería puede resolverse reemplazando elementos consumibles. A efectos ilustrativos, quedan excluidos de la cobertura los fusibles, las bombillas, los filtros o las baterías.
Daños estéticos	No están cubiertos los daños estéticos (como rayaduras, abolladuras o corrosión) 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.
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 o rellamada” 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 el fabricante, un servicio técnico oficial o un servicio de reparaciones autorizado por nosotros.

Uso inadecuado

Se deberán respetar las instrucciones del fabricante y cuidar razonablemente el producto; en caso contrario, el siniestro podría ser rechazado.

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, entonces la póliza finalizará inmediatamente después de la tercera reparación.

6. Siniestros



Cómo notificar un siniestro

1. Antes de contactar con nosotros, verifique la conexión eléctrica, compruebe las posibles causas visibles del daño o del fallo y consulte la guía de fallos que pueda contener el manual de instrucciones del fabricante.
2. Llámenos por teléfono al 910 606 615* de 9:00 a 18:00 h de lunes a viernes. Si lo prefiere, puede interponer su reclamación por e-mail a reclamaciones@assurantprotection.es o por correo postal a Assurant Protection, Av. de Europa 19, planta 2ª, módulo C, Edificio 2. 28224 - Pozuelo de Alarcón, Madrid
3. Primero nuestra línea de servicio técnico intentará que su producto vuelva a funcionar. Si no fuera posible, tomaremos las medidas necesarias para que se examine el producto. 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.

Notas sobre los siniestros

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".

Nos reservamos el derecho de quedarnos con los productos que sean reemplazados.

Cobertura mundial:

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 contra la entrega de la factura oficial o la confirmación de pago de la reparación.

Alternativamente, si puede esperar, podemos tramitar el siniestro cuando vuelva a casa. Deberá seguir siempre el procedimiento de notificación de siniestros del apartado 6 "Siniestros".

7. Cancelación y extorno de prima



Tiene derecho a cancelar su póliza en el plazo de 24 meses desde la fecha de entrega del producto.

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).

Extenderemos el periodo de reembolso total de la prima de acuerdo con cualquier campaña de ampliación de plazos de devolución ofertada por Amazon que esté activa en el momento en que sea adquirida esta cobertura.

Si desea cancelar su póliza llámenos por teléfono al 910 606 615*, escribanos un e-mail a cancellation@assurantprotection.es o comuníquelo por correo postal a Assurant Protection, Av. de Europa 19, planta 2ª, módulo C, Edificio 2. 28224 - Pozuelo de Alarcón, Madrid

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 abonada y te enviaremos un email de confirmación. Si no recibes el email de confirmación de la cancelación, sigue 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 **910 606 615*** o escribanos un e-mail a 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 **910 606 615***, por e-mail a 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, 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 irma electrónica a través de la página web <http://www.dgsfp.mineco.es/>.

Alternativamente a lo anterior, podrá 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.

9. Modificación de datos



Si tiene que actualizar sus datos con nosotros, llame por teléfono al **910 606 615***, remita un e-mail a consultas@assurantprotection.es o comuníquelo por correo postal a Assurant Protection, Av. de Europa 19, planta 2ª, módulo C, Edificio 2. 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, llame por teléfono al **910 606 615*** o comuníquelo por correo postal a Assurant Protection, Av. de Europa 19, planta 2ª, módulo C, Edificio 2. 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 que corresponda según el 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, podría verse afectada la validez de la póliza o el siniestro podría quedar rechazado.

En caso de notificar un siniestro de forma fraudulenta, infundada o exagerada, perderá toda prestación de esta póliza y procederemos a reclamar los daños y perjuicios causados por el pago de cualquier prestación por dicha notificación.

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 sanción. 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, procesará sus datos personales.

AEI obtiene sus datos personales de Amazon EU S.à r.l., (en adelante “AEU”). AEU, que 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.

Sus datos serán tratados 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, Amsterdam, Países Bajos o por correo electrónico: 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) en los Países Bajos o ante la Agencia Española de Protección de Datos, C/ Jorge Juan 6, 28001 MADRID (www.aepd.es) si cree que el tratamiento que le concierne constituye un violación de las disposiciones legales.

15. Cambio de asegurador



Esta póliza ha sido proporcionada de acuerdo con las disposiciones adoptadas por Amazon EU S.à r.l. (“AEU”) con el asegurador. En ciertas circunstancias, AEU podrá optar por sustituir el asegurador. El usuario acepta que AEU puede sustituir al asegurador, en cualquier momento, mediante la contratación de una póliza con otro asegurador que le dé derechos y coberturas equivalentes. Usted autoriza a AEU a contratar cualquiera de estas pólizas equivalentes en su nombre. Sin embargo, se le notificará antes de que esto suceda y se le dará la oportunidad de cancelar la póliza sin ninguna penalización si no acepta este cambio.



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 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 relacionado solamente con tales acuerdos. 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 corretaje visitando 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 o a través del sitio web de la 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/.