Samsung Care+

Samsung Care+ con Robo y Pérdida

Términos y Condiciones



es.careplus.co

contact.es@careplus.co

+34 930 41 00 65

Se aplican cargos estándar por llamadas
Disponible las 24 horas del día, excepto los días festivos en España

Samsung Care+
con Robo y Pérdida

Información previa recibida por el tomador de seguro

Toda la información incluida a continuación se ha proporcionado con anterioridad a la firma del presente contrato de seguro:

1. **AmTrust International Underwriters DAC, aseguradora de esta póliza, con domicilio social en 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlanda, está autorizada y regulada por el Banco Central de Irlanda con el número de registro de servicios financieros C33525 y está registrada en Irlanda con el número 169384. Opera en España en virtud del régimen de Libre Prestación de Servicios y registrada en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones dgsfp.mineco.es con código de autorización L0448.**

2. **La legislación aplicable al presente contrato de seguro será la Ley de 50/1980 de 8 de octubre, de Contrato de Seguro y la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y cualesquiera reglamentos de desarrollo. Sin embargo, no se aplicará la legislación española en caso de liquidación de la Aseguradora, siendo aplicable en este caso la normativa irlandesa y supervisión del Insurance Compensation Fund del Central Bank of Ireland.**

3. **El informe sobre la situación la financiera y de solvencia está disponible en la página web de la entidad amtrustinternational.com/about-us/aiu-underwriting/.**

4. **Si desea presentar una queja o una reclamación, deberá dirigirla a nuestro Servicio de Atención al Cliente que realiza Bolttech Device Protection (Ireland) Limited, que asimismo es la tramitadora de siniestros en nombre y representación de esta entidad aseguradora, con domicilio en 77 Sir John Rogersons Quay, Dublin 2 D02 VK60, IE y registrada bajo el número de empresa 675680.De no quedar satisfecho, podrá presentar su queja o reclamación de conformidad con las disposiciones establecidas en la cláusula 7 de la presente póliza, sobre instancias internas y externas para presentar quejas o reclamaciones.**

5. **Podrá encontrar datos sobre la política de protección de datos de la aseguradora en la cláusula 17 de la presente póliza.**

Aceptación expresa

De conformidad con las disposiciones del Artículo 3 de la Ley 50/1980 de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, el tomador de la póliza declara haber leído, examinado, entendido y aceptado el contenido y el alcance de todas las cláusulas del presente contrato y, especialmente, de aquellas que, debidamente destacadas en negrita, pueden limitar sus derechos. Y para que quede constancia de su conocimiento, acuerdo expreso y total aceptación de las mismas, el asegurado firma a continuación.

Firma

Condiciones Generales y Especiales Samsung Care+ con Robo y Pérdida

El condicionado de esta póliza detalla lo que está cubierto y lo que no, así como los términos y condiciones de la cobertura. **Le otorgaremos la cobertura establecida en esta póliza siempre y cuando abone la prima correspondiente y se cumplan los presupuestos de la póliza.**

Al contratar esta póliza de seguro, recibirá un correo electrónico de bienvenida con su Certificado de Seguro/ Condiciones Particulares, y las presentes Condiciones Generales y Especiales y el documento de información previa sobre el producto de seguro (IPID, por sus siglas en inglés).

Compruebe que la información contenida en el Certificado de Seguro/Condiciones Particulares sea correcta y que la póliza se ajuste a sus necesidades. Si no es así, si hay algún error en dichos documentos, si necesita realizar algún cambio o si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con nosotros.

Su Certificado de Seguro/Condiciones Particulares contienen los detalles específicos de su cobertura, por ejemplo, sus datos personales, la prima, la franquicia y la fecha de inicio y finalización de su póliza. El Certificado de Seguro junto con el condicionado de esta póliza (Condiciones Generales y Especiales) constituyen su contrato de seguro con la aseguradora. Léalos atentamente para comprender el funcionamiento de la póliza. **Si no cumple los términos y condiciones, es posible que no podamos abonar ninguna reclamación de cobertura que presente.**

Este documento y toda nuestra documentación están disponibles en letra grande y en formato audio. Estaremos encantados de proporcionarle una copia en braille si así lo solicita.

Referencias a:

«Dispositivo» se refiere a su Galaxy Smartphone, Galaxy Tab o Galaxy Watch.

«Garantía legal» significa la garantía prevista legalmente para su Dispositivo. Por favor, consulte la información y la duración de la garantía de su Dispositivo en samsung.com/es/support/warranty/.

«Nosotros/nuestro/a» se refiere a Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH, como intermediario del seguro y AmTrust International Underwriters DAC como aseguradora.

La distribución de las pólizas se lleva a cabo por Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH, las reclamaciones por Bolttech Device Protection (Ireland) Limited y la suscripción por AmTrust International Underwriters DAC como aseguradora.

Activación Obligatoria de Knox Guard

Debe activar Samsung Knox Guard en su smartphone o tableta Galaxy en un plazo de 30 días a partir de la fecha de inicio de la póliza. No estará cubierto ningún robo o pérdida de dispositivo hasta que Knox Guard haya sido activado.

Knox Guard es una función de seguridad integrada en el dispositivo Samsung. La utilizamos para bloquear cualquier dispositivo que haya sido perdido o robado, con el fin de proteger sus datos y evitar cualquier uso fraudulento. Solo se utilizará cuando realice una reclamación exitosa y no afecta el funcionamiento normal de su dispositivo Samsung.

Knox Guard se activará automáticamente si su smartphone o tableta se compra directamente a Samsung y se conecta a Internet (wifi) o a los datos móviles en un plazo de 7 días. Le enviaremos por correo electrónico un enlace de activación. Knox Guard también deberá activarse en cualquier dispositivo de sustitución entregado como parte de una reclamación bajo esta póliza. **Si no activa Knox Guard para un smartphone o una tableta asegurada en un plazo de 30 días a partir de la fecha de inicio de la póliza, cancelaremos su póliza.**

1. ¿Para quién está diseñada esta póliza?

Este producto es adecuado para quienes desean cubrir la reparación de su dispositivo Samsung Galaxy en caso de daños accidentales (incluido el daño por líquidos) o averías ocurridas una vez haya expirado la garantía legal aplicable a su dispositivo Samsung Galaxy, así como la sustitución del dispositivo si no se puede reparar, se pierde o es objeto de robo.

En caso de siniestro bajo la póliza, deberá abonar la franquicia para que se tramite con éxito. El importe de la franquicia se indica en su Certificado de Seguro/Condiciones Particulares.

Para contratar la póliza, debe tener al menos 18 años, ser residente permanente en España, el dispositivo debe ser nuevo y haber sido comprado directamente a Samsung o a un distribuidor autorizado de Samsung. Puede contratar la cobertura en un plazo de 60 días a partir de la compra de su dispositivo. Su dispositivo debe estar en buen estado de funcionamiento y sin daños en el momento de contratar esta póliza.

No puede transferir esta póliza a ninguna otra persona ni asociarla a un dispositivo distinto. Sin embargo, si le sustituimos un dispositivo, la póliza se transferirá automáticamente al dispositivo de sustitución.

Esta póliza se ofrece bajo el entendimiento de que usted cuidará debidamente su dispositivo. **Asumir riesgos con su dispositivo (que no asumiría si el dispositivo no estuviera asegurado) puede dar lugar al rehúse de su reclamación. Puede encontrar más detalles en la sección «Lo que NO cubre la póliza».**

Deberá informarnos de cualquier cambio en sus datos personales que consten en el Certificado de Seguro/ Condiciones Particulares. Para actualizar sus datos de pago, inicie sesión en su cuenta Samsung en account.samsung.com.

2. La cobertura que recibe bajo la póliza

Su dispositivo asegurado está cubierto en cualquier parte del mundo por

Daños accidentales	No hay límite en la cantidad de reclamaciones que puedes hacer por daños accidentales. Los daños accidentales son cualquier **daño involuntario e imprevisto que impida el correcto funcionamiento del dispositivo.** Esto incluye los daños **causados por líquidos**.
Cobertura por avería tras la expiración de la garantía legal	No hay límite en la cantidad de reclamaciones que puede hacer por avería bajo la cobertura por avería tras la expiración de la garantía legal aplicable a su dispositivo. La cobertura por avería tras la expiración de la garantía del fabricante cubre cualquier **fallo mecánico o eléctrico que impida el funcionamiento o el funcionamiento correcto del dispositivo. Esta cobertura aplica una vez transcurrido el período de la garantía legal aplicable a su dispositivo y solo se incluye en el plan mensual.**
Sustitución de la batería	No hay límite en la cantidad de reclamaciones que puede hacer bajo la cobertura de sustitución de batería. La cobertura de sustitución de batería aplica si la capacidad de **la batería del dispositivo desciende por debajo del 80 %**. En este caso sustituiremos la batería sin coste alguno ni franquicia. **Esta cobertura aplica una vez transcurrido el período de la garantía legal aplicable a su dispositivo y solo se incluye en el plan mensual.** No se incluyen averías cubiertas por la garantía legal del dispositivo o cualquier otra garantía comercial.

Pérdida	La pérdida se produce cuando usted ha dejado accidentalmente el dispositivo en un lugar y se ve privado de su uso de forma permanente.
Robo	El robo se produce cuando alguien se lleva el dispositivo con la intención de privarle de él de forma ilegal y permanente empleando fuerza en las cosas para acceder al lugar donde se encuentra, o violencia o intimidación en las personas.
Reparación de dispositivo	**Deberá entregarnos su dispositivo dañado o defectuoso registrado en esta póliza y, si la reparación no fuera posible, lo sustituiremos.** Cuando hace una reclamación, puede elegir llevar su dispositivo a un centro de reparaciones autorizado (sujeto a disponibilidad local) o podemos organizar un servicio de recogida, reparación y devolución a la dirección que nos indique. Todas las reparaciones y sustituciones serán realizadas por centros de reparación certificados por Samsung. Esto significa que todas las reparaciones son realizadas por técnicos acreditados por Samsung utilizando piezas originales de Samsung.
Reparación Mundial	Si su dispositivo se daña en el extranjero, podrá llevarlo a reparar a uno de nuestros centros de reparación globales. Sin embargo, **es posible que los servicios no estén disponibles en determinados países o regiones y tampoco estarán disponibles donde lo prohíba la ley.**
Reemplazo del dispositivo **(solo se enviarán a una dirección de España)**	**Los dispositivos de sustitución pueden provenir de existencias reacondicionadas certificadas por Samsung (no son nuevos).** Todos los dispositivos de sustitución se beneficiarán del periodo restante de: ▪ la cobertura de su póliza Samsung Care+ del dispositivo asegurado original; ▪ la garantía legal aplicable a su dispositivo asegurado original, o con una garantía limitada de 90 días (lo que resulte más favorable). **Si no fuera posible sustituir su dispositivo por otro de la misma marca, modelo y especificaciones, nos pondremos en contacto con usted para ofrecerle un dispositivo Samsung alternativo de características similares. No podemos garantizar la sustitución de dispositivos de colores específicos o ediciones limitadas o especiales.**
Accesorios originales en caja	Si los accesorios incluidos en la caja original con el dispositivo cuando lo compró se dañan, se pierden o son robados al mismo tiempo que su dispositivo, los reemplazaremos. Si el dispositivo de reemplazo que le proporcionamos no es compatible con sus accesorios originales, también reemplazaremos esos accesorios. **Si no hay un reemplazo adecuado disponible**, nos pondremos en contacto con usted para buscar una solución alternativa.

3. Lo que NO cubre la póliza

Franquicia	**Deberá abonar una «franquicia» cada vez que presente una reclamación válida. El importe de la franquicia dependerá del modelo y el tipo de su dispositivo. Su Certificado de Seguro/Condiciones Particulares indicarán la franquicia que se aplica.** **No se aplicará la franquicia a las reclamaciones por baterías con la capacidad por debajo del 80%.**

Más de dos siniestros por pérdida o robo en cada periodo de 12 meses	**Hay un límite de 2 siniestros por pérdida o robo en cada periodo de 12 meses. Este periodo comienza a partir de la fecha de inicio de la póliza que figura en su Certificado/ Condiciones Particulares. Por ejemplo, si la fecha de inicio es el 1 de febrero y usted presenta una reclamación por pérdida o robo el 1 de marzo, tendrá derecho a una reclamación más por pérdida o robo hasta el 31 de enero del año siguiente, incluido.**
Daños, pérdidas o robos como consecuencia de no cuidar su dispositivo	**Debe seguir las instrucciones del fabricante sobre cómo usar el dispositivo y debe cuidar su dispositivo, lo que significa, por ejemplo:** ▪ **No dejarlo a sabiendas en un lugar donde pueda sufrir daños.** ▪ **Si necesita dejar su dispositivo en algún lugar, se espera que lo guarde bajo llave y fuera de la vista, siempre que sea posible. Si no puede guardarlo bajo llave, deberá dejarlo con una persona de su confianza o mantenerlo en un lugar seguro y fuera de la vista.** ▪ **Hacer todo lo posible por encontrarlo si se pierde.** ▪ **No tirarlo, dejarlo caer ni dañarlo a propósito.** **Si usted asume conscientemente un riesgo con su dispositivo, es posible que no le paguemos la reclamación. Siempre tendremos en cuenta estas circunstancias a la hora de evaluar una reclamación.**
Daños estéticos y desgaste	**Cubrimos los daños que impiden que su dispositivo funcione normalmente. No cubrimos daños estéticos ni el desgaste causado por el uso normal, por ejemplo, pantalla rayada o carcasa abollada.**
Modificaciones	**Si su dispositivo ha sido modificado de alguna manera, dichas modificaciones no estarán cubiertas. Se consideran modificaciones cualquier cambio que afecte al aspecto o al funcionamiento de su dispositivo con respecto a las especificaciones originales. Esto incluye entre otras modificaciones, cambios de software, añadir gemas o metales preciosos.** **No aceptaremos ninguna reclamación en la que se haya eliminado, borrado o alterado el número de serie o el IMEI.**
Contenido de su dispositivo	**No cubrimos, protegemos ni guardamos el contenido: por lo tanto, las imágenes, el software, las descargas, las aplicaciones, la música y cualquier otro contenido no están cubiertos por esta póliza. Haga copias de seguridad de su contenido con regularidad.** **Si se pierde alguno de los datos almacenados en su dispositivo o se utiliza de forma fraudulenta para acceder a cuentas existentes o abrir nuevas cuentas, no se le cubrirá ninguna pérdida económica.**
Otras pérdidas	**Solo cubrimos los costes o pérdidas necesarias para la reparación o sustitución de su dispositivo. No cubrimos ninguna pérdida económica indirecta como lucro cesante, citas o compromisos perdidos, o cualquier otro tipo de pérdida o daño indirecto que derive del daño o mal funcionamiento del dispositivo.**
Reparación y mantenimiento por terceros	**No cubrimos las reparaciones, servicios o modificaciones de sus dispositivos realizadas por cualquier persona sin nuestra autorización.**

Averías eléctricas o mecánicas	**No cubrimos las averías que ya estén cubiertas por la garantía legal del dispositivo o por cualquier garantía comercial. Póngase en contacto con su vendedor, consulte samsung.com/ o póngase en contacto con Samsung para obtener información sobre la garantía aplicable.**
Ataques cibernéticos	**No se cubrirá ninguna pérdida, daño, responsabilidad o gasto causado directa o indirectamente por, que contribuya o se derive del, uso o funcionamiento, como medio para causar daño, de cualquier ordenador, sistema informático, programa de software, código malicioso, virus informático o proceso informático o cualquier otro sistema electrónico.**

4. Medidas que se deben tomar antes de presentar una reclamación

- **Notifique la pérdida o el robo a su operador de telefonía móvil lo antes posible.**

  Si su dispositivo tiene una tarjeta SIM o eSIM, informe de cualquier pérdida o robo a su red móvil lo antes posible. Ellos pueden bloquear su dispositivo y su tarjeta SIM/eSIM y evitar el uso no autorizado de su cuenta.

- **Denuncie cualquier robo a la policía (o a la autoridad local competente si se encuentra en el extranjero).**

  Si le roban su dispositivo, denúncielo a la policía lo antes posible y obtenga un número de atestado. Si el robo se produce mientras se encuentra en el extranjero, denúncielo a la autoridad policial local competente y obtenga un número de referencia. **Es posible que le solicitemos el número de referencia policial para completar su reclamación.**

- **Denuncie cualquier pérdida o robo en el lugar donde cree que se produjo la pérdida.**

  Los dispositivos suelen entregarse en el lugar donde se encuentran. Le pediremos detalles sobre dónde se perdió o robó el dispositivo como parte de su reclamación, para que podamos intentar recuperarlo.

- **Haga una copia de seguridad de sus datos en cualquier dispositivo dañado.**

  Antes de reparar su dispositivo, **se borran todos los datos y se restablecen los ajustes de fábrica. Haga una copia de seguridad de todos sus datos antes de entregarnos su dispositivo para su reparación.**

5. Cómo realizar una reclamación

Para completar una reclamación, debe estar al día con los pagos de la prima. Antes de iniciar su reclamación, tenga a mano el número IMEI/de serie de su dispositivo y una tarjeta de pago para abonar la franquicia correspondiente.

En caso de pérdida o robo del dispositivo, consulte primero las medidas que debe tomar (sección 4).

Paso uno:	**Inicie su reclamación con nosotros tan pronto como sea posible después de descubrir el incidente. Podrá hacerlo:** ▪ En línea (24 horas al día, 7 días a la semana): **es.careplus.co** ▪ Teléfono: +34 930 41 00 65 (disponible las 24 horas del día, excepto días festivos en España).

Paso dos:	**Facilítenos toda la información que le solicitemos para valorar su reclamación.** Es posible que le solicitemos información y documentos adicionales razonables para evaluar su reclamación. Esto podría incluir el atestado policial si le han robado el dispositivo, documentos que demuestren cuándo se utilizó por última vez el dispositivo o para verificar su identidad. Le informaremos de lo que necesitamos durante el proceso de reclamación. Si tiene algún problema para obtener los documentos justificativos requeridos, póngase en contacto con nosotros para que podamos ayudarle a obtenerlos.
Paso tres:	**Abone la franquicia de la reclamación con una tarjeta de crédito o débito para completar su reclamación.**
Paso cuatro:	**Requisitos previos al envío del dispositivo para su reparación** **Realice una copia de seguridad de todos sus datos.** Cuando reparemos su dispositivo, se eliminarán todos los datos y se restablecerá la configuración de fábrica. ▪ **Retire cualquier tarjeta SIM, tarjeta de memoria y accesorios antes de enviarnos su dispositivo, ya que estos serán destruidos.** ▪ **Desactive cualquier sistema de bloqueo** (como bloqueos faciales o de huellas dactilares o contraseñas), **así como «SmartThings Find», y elimine su cuenta de Google del dispositivo antes de enviárnoslo** **Si no podemos reparar los daños que cubre la póliza, le enviaremos un dispositivo de sustitución.** **Requisitos previos a la recepción de su dispositivo de reemplazo** (en caso de reclamaciones por pérdida o robo y cuando no podamos reparar su dispositivo). ▪ Recuerde solicitar una tarjeta SIM de sustitución a su operador de telefonía móvil si es necesario. ▪ Asegúrese de que haya alguien disponible para recibir su dispositivo de sustitución. **Cuando reemplacemos su dispositivo, el dispositivo original pasará a ser propiedad del Administrador y deberá devolvérnoslo inmediatamente.** **Recibirá instrucciones detalladas sobre cómo enviar su dispositivo cuando presente una reclamación.**

6. Condiciones de la reclamación

Los servicios de reparación están disponibles en España. Si se presenta una reclamación fuera de España y solicita un servicio de reparación mientras se encuentra en el extranjero, Samsung podrá ampliar los servicios de reparación a otros territorios elegibles en función de la disponibilidad.

Esta póliza se suma a la garantía legal que se aplica a su dispositivo. Nada de lo incluido en esta póliza pretende afectar a sus derechos en virtud de dicha garantía ni a sus derechos legales. La cobertura por avería y la cobertura de sustitución de la batería solo estarán cubiertas por esta póliza cuando haya expirado la garantía legal.

Cuando aceptamos una reclamación por un Smartphone o Tablet Galaxy robado o perdido, usted acepta que podemos desactivar el dispositivo faltante mediante Knox Guard para inutilizar el dispositivo y sus componentes. Si encuentra su dispositivo después de que hayamos emitido un reemplazo, debe ponerse en contacto con Bolttech es.careplus.co o +34 930 41 00 65 a fin de enviar el dispositivo recuperado y bloqueado a Bolttech Device Protection (Ireland) Limited. Alternativamente, puede devolvernos el dispositivo de reemplazo y, una vez recibido, desbloquearemos el dispositivo original encontrado.

7. Realizar una queja o reclamación

Si no está satisfecho con el servicio que ha recibido o con nuestra decisión sobre la reclamación, háganoslo saber. Trataremos su problema lo antes posible.

Póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente:

- Correo electrónico: quejas_es@bolttech.eu
- Teléfono: +34 930 41 00 65
  Disponible las 24 horas del día, cerrado los días festivos en España.

Indique su nombre, número de teléfono y el número IMEI/de serie del dispositivo (o el número del Certificado de Seguro/ Condiciones Particulares) para que podamos resolver su problema de forma más eficaz.

Nos pondremos en contacto con usted en un plazo de tres días tras recibir su reclamación para informarle de las medidas que vamos a tomar. Intentaremos resolver el problema y darle una respuesta en un plazo de cuatro semanas. Si se necesita más de cuatro semanas, le comunicaremos cuándo puede esperar una respuesta.

De igual modo, si no está satisfecho con nuestra respuesta en el marco del procedimiento de reclamación descrito anteriormente podrá presentar **una queja ante el Servicio de Quejas de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones,** si considera que la aseguradora ha actuado de forma abusiva o ha vulnerado los derechos derivados de su contrato de seguro. Para presentar una reclamación, tendrá que demostrar que ha presentado previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la aseguradora y que se ha resuelto desfavorablemente para usted o no se ha producido dentro de los dos meses siguientes a su presentación. Los datos de contacto son los siguientes:

- Servicio de Reclamaciones - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ("DGSFP"), en Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid dgsfp.mineco.es.

También podrá presentar su reclamación ante el Financial Services and Pensions Ombudsman (FSPO), organismo independiente que investiga y resuelve las reclamaciones de los consumidores.

El FSPO tramita reclamaciones:

Contra empresas de servicios financieros, incluidos asesores financieros y productos financieros.

Sobre cualquier persona responsable de administrar su plan de pensiones ocupacional.

El FSPO le informará si necesita tomar medidas adicionales para resolver su reclamación. Los datos de contacto son los siguientes:

Dirección:

Financial Services and Pensions Ombudsman, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublín 2, D02 VH29

Teléfono: +353 (0)1 567 7000

Correo electrónico: info@fspo.ie

En caso de conflicto, podrá someter voluntariamente sus discrepancias a decisión arbitral en los términos previstos en los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como su normativa de desarrollo, sin perjuicio de las disposiciones de la Ley de Arbitraje, en caso de que las partes sometan sus discrepancias a la decisión de uno o varios árbitros. También podrán remitir sus discrepancias a un mediador en los términos previstos por la Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

La Comisión Europea también ofrece una plataforma online de resolución de conflictos (ODR, por sus siglas en inglés) que permite a los consumidores presentar su queja a través de una página central, que remitirá la

reclamación al sistema de Resolución Alternativa de Litigios (ADR, por sus siglas en inglés) adecuado. Para más información sobre la ODR visite http://ec.europa.eu/odr

En todo caso podrá reclamar, en virtud del artículo 24 de la Ley de Contrato de Seguro, ante el tribunal de primera instancia correspondiente a su domicilio.

8. Fraude

Si cualquier reclamación presentada por usted o por cualquier persona que actúe en su nombre en virtud de este seguro es fraudulenta, deliberadamente exagerada o formulada con intención de inducir a error, podemos:

- **no aceptar su reclamación; y**
- **recuperar (de usted) cualquier pago que ya hayamos realizado en relación con dicha reclamación; y**
- **cancelar su seguro desde el momento en que se produjo el acto fraudulento; e**
- **informar a las autoridades del acto fraudulento.**

Si cancelamos su seguro desde el momento en el que se produjo el acto fraudulento, no aceptaremos ninguna reclamación por cualquier incidente ocurrido con posterioridad de ese momento y es posible que no le devolvamos ninguna de las primas ya abonadas.

9. Prima

La prima de su póliza se muestra en el momento de la compra y se confirma en su Certificado de Seguro/Condiciones Particulares. El precio dependerá del valor del dispositivo que esté asegurando y de la duración de la póliza (plan mensual o plan de 2 años).

Plan de 2 años	**La prima completa debe abonarse por adelantado al contratar la póliza.**
Plan mensual	**Las cuotas mensuales se cobrarán por adelantado, aproximadamente el mismo día de cada mes, hasta que usted o nosotros la cancelemos.** Le cobraremos la primera cuota mensual en la fecha de inicio de la póliza o, si se da el caso, una vez finalizado cualquier periodo promocional. Si no realiza el pago mensual, le enviaremos un correo electrónico e intentaremos cobrar el pago de nuevo. **Si no podemos cobrar el pago, cancelaremos su póliza y la cobertura finalizará al término del último mes abonado.**

10. Duración de la póliza

Plan de 2 años	La póliza tendrá una vigencia de 2 años a partir de la fecha de inicio que figura en su Certificado de Seguro/Condiciones Particulares, o hasta que usted o nosotros la cancelemos. El contrato se extinguirá automáticamente en las correspondientes fechas de vencimiento indicadas, sin posibilidad de prórroga tácita ni expresa.
Plan mensual	La póliza comenzará en la fecha que figura en su Certificado de Seguro/ Condiciones Particulares. Siempre que pague la prima, continuará de un mes a otro durante un máximo de 60 meses, o hasta que usted o nosotros la cancelemos. **Tenga en cuenta que la cobertura por avería y la cobertura de sustitución de la batería comienzan cuando haya expirado la garantía legal aplicable a su dispositivo. Después de 60 meses no existirá oportunidad de renovación, ni tácita ni expresa.**

11. Cancelación de su póliza

Puede cancelar en cualquier momento en línea, por correo electrónico o por teléfono (ver los datos de contacto en la portada). No se aplicará ninguna tarifa.

Cancela en un plazo de 30 días	**Si cancela en un plazo de 30 días a partir de la recepción del correo electrónico de bienvenida** (que contiene su Certificado de Seguro/Condiciones Particulares y las Condiciones Generales y Especiales), **le reembolsaremos el importe total de la prima, siempre y cuando no haya presentado ninguna reclamación.**
Cancelar después de 30 días	**Si tiene un plan mensual** su póliza finalizará al final del mes abonado. No recibirá ningún reembolso, ya que solo habrá pagado por la cobertura que ya ha recibido. **Si tiene un plan de 2 años** su póliza finalizará inmediatamente. Si no ha presentado ninguna reclamación, le reembolsaremos la prima correspondiente al periodo comprendido entre: ▪ la fecha de cancelación de la póliza y ▪ el final del plan de 2 años. **Si ya se hubiera pagado una reclamación, no recibirá ningún reembolso.**

Podemos cancelar su póliza notificándoselo con dos meses de antelación a la fecha de vencimiento a la dirección de correo electrónico que nos haya facilitado.

12. Importancia de la declaración previa del tomador

Facilítenos la información importante

Cuando valoramos una solicitud de seguro, nos basamos en la información que figura en la solicitud. Debe asegurarse de responder de forma completa y precisa a las preguntas que le hacemos. Esto se aplica tanto cuando contrata una póliza como cuando realiza cambios en ella. Si no nos proporciona respuestas completas y precisas, esto puede afectar a su cobertura y podemos:

- **cancelar la póliza y negarnos a pagar cualquier reclamación, o**
- **no pagar una reclamación en su totalidad.**

Le escribiremos si:

- tenemos previsto cancelar la póliza, o
- necesitamos cambiar las condiciones de la póliza, o
- necesitamos que pague más por la póliza.

Si se da cuenta de que ha facilitado respuestas incompletas o inexactas, debe comunicárnoslo.

Sanciones

No proporcionaremos cobertura ni seremos responsables de pagar ninguna reclamación ni de proporcionar ninguna prestación en virtud de este seguro si ello expone a la aseguradora a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de las Naciones Unidas o las sanciones comerciales o económicas, las leyes o los reglamentos de la Unión Europea, el Reino Unido o los Estados Unidos de América.

13. Legislación aplicable

La presente póliza se regirá por la legislación española, concretamente la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro y la legislación de desarrollo y complementaria. El juez competente para conocer cualquier acción derivada de la presente póliza será el de su domicilio, tal y como dispone el artículo 21 de dicha Ley. Por tanto, usted puede ejercer acciones legales en relación con la misma ante los tribunales españoles. Esta póliza está redactada en castellano y todas las comunicaciones con usted se realizarán en dicho idioma.

14. Si necesitamos cambiar los términos de la póliza

Si necesitamos modificar los términos, le avisaremos por correo electrónico con al menos dos meses de antelación al vencimiento del periodo de seguro. Esto podría deberse a cambios en la legislación o la normativa. Los términos también podrían modificarse para cumplir con las normas, las directrices del sector o para reflejar el aumento o la disminución del coste de la póliza. También podríamos cambiar el nivel de cobertura. Si no está de acuerdo con los cambios, puede cancelar su póliza en cualquier momento.

15. Información sobre Aseguradora, distribuidor y tramitador de siniestros

Aseguradora	Distribuidor de la Póliza	Tramitador de siniestros
AmTrust International Underwriters DAC es la aseguradora de esta póliza. Está autorizada y regulada por el Central Bank of Ireland (CBI). Su número de registro de servicios financieros es C33525. Está registrada en Irlanda con el número de empresa 169384. Su domicilio social se encuentra en: 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlanda. Opera en España en virtud del régimen de Libre Prestación de Servicios y está registrada en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con el código de autorización L0448.	En lo que respecta a la distribución de pólizas, la siguiente entidad, **Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH** es la administradora responsable en nombre de la aseguradora. Registrada en Austria con el número de empresa 531434x Su domicilio social se encuentra en: Ausstellungsstrasse 50/C/2.OG, Messecarree, 1020 Wien, Österreich. Autoridad competente: Magistratisches Bezirksamt des II. Bezirks Wien. Registrado como agente de seguros en el registro austriaco de intermediarios (gisa.gv.at).	En lo que respecta a la gestión y tramitación de reclamaciones, **Bolttech Device Protection (Ireland) Limited** es la tramitadora de siniestros responsable en nombre de la aseguradora: Bolttech Device Protection (Ireland) Limited está registrada en Irlanda bajo el número de empresa 675680. La dirección de la oficina registrada es: 77 Sir John Rogersons Quay DUBLÍN 2 D02 VK60, IE

16. Indemnización de seguro por pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios en España.

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

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

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

a. Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.

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

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

RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES

1. **Acontecimientos extraordinarios cubiertos.**

a. Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas; tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.

b. Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.

c. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

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

2. **Riesgos excluidos**

a. Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.

b. Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

c. Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.

d. Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.

e. Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.

f. Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.

g. Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1.a) anterior y, en

particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.

h. Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1.b) anterior.

i. Los causados por mala fe del asegurado.

j. Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.

k. Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.

l. Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oíl, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.

m. Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

3. **Franquicia**

La franquicia a cargo del asegurado será:

a. En el caso de daños directos, en los seguros contra daños en las cosas la franquicia a cargo del asegurado será de un siete por ciento de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro. No obstante, no se efectuará deducción alguna por franquicia a los daños que afecten a viviendas, a comunidades de propietarios de viviendas, ni a vehículos que estén asegurados por póliza de seguro de automóviles.

b. En el caso de pérdidas pecuniarias diversas, la franquicia a cargo del asegurado será la misma prevista en la póliza, en tiempo o en cuantía, para daños que sean consecuencia de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios. De existir diversas franquicias para la cobertura de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios, se aplicarán las previstas para la cobertura principal.

c. Cuando en una póliza se establezca una franquicia combinada para daños y pérdida de beneficios, por el Consorcio de Compensación de Seguros se liquidarán los daños materiales con deducción de la franquicia que corresponda por aplicación de lo previsto en el apartado a) anterior, y la pérdida de beneficios producida con deducción de la franquicia establecida en la póliza para la cobertura principal, minorada en la franquicia aplicada en la liquidación de los daños materiales.

4. **Extensión de la cobertura**

1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes y las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.

2. No obstante lo anterior:

a. En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable, aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.

b. Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.

COMUNICACIÓN DE DAÑOS AL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

1. La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, se efectuará mediante comunicación al mismo por el tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se hubiera gestionado el seguro.

2. La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:
   - Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (900 222 665 o 952 367 042).
   - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros (consorseguros.es).
3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

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

17. Tratamiento y Protección de Datos Personales

Protección de datos

AmTrust International Underwriters DAC mantendrá su información personal segura y confidencial. AmTrust cumple con todas las leyes que protegen su privacidad. En virtud de dichas leyes, AmTrust es responsable del tratamiento de su información personal en calidad de responsable del tratamiento de datos. A continuación, se muestra una explicación sencilla de cómo y por qué AmTrust utiliza su información personal Para obtener más información, visite el sitio web https://www.amtrustinternational.com/about-us/aiu-privacy-notice.

Cómo utiliza AmTrust su información personal

Existen diferentes motivos por los que AmTrust puede utilizar su información. AmTrust necesitará sus datos para:

- Emitirle esta póliza.
- Contactarle para preguntarle si desea continuar con la póliza.
- Protegerle tanto a usted como a AmTrust contra el fraude y el blanqueo de capitales.
- Cumplir con la ley y con las normativas que resulten aplicables.

AmTrust también podría necesitar su información para:

- Procesarla en sus sistemas informáticos y determinar si puede ofrecerle esta póliza.
- Asistirle si tiene consultas o desea presentar una reclamación.
- Proporcionarle información, productos o servicios que usted solicite.

- Realizar investigaciones o análisis estadísticos.

Algunos datos personales son especialmente privados o sensibles, como la información relacionada con su salud o con antecedentes penales. AmTrust podría necesitar este tipo de información para decidir si puede ofrecerle esta póliza o para ayudarle a gestionar una reclamación. Solo utilizará este tipo de información para esos fines específicos y siempre cumpliendo con la normativa aplicable.

AmTrust podría compartir su información con empresas o personas que le presten servicios, ya sea directamente a usted o en nombre de AmTrust. Solo lo hará cuando la ley lo permita. Esto puede incluir, por ejemplo:

- Empresas pertenecientes al grupo AmTrust y sus colaboradores.
- Reaseguradoras, corredores de seguros, agencias de referencia de seguros y agentes.
- Agencias de crédito y de prevención del fraude.
- Profesionales médicos.
- Autoridades reguladoras y cualquier otra entidad a la que deba comunicar la información por obligación legal.

AmTrust podría transferir su información fuera del Reino Unido y del Espacio Económico Europeo (EEE) para su tratamiento o almacenamiento, incluyendo países como Estados Unidos e Israel. En esos casos, se asegurará de que su información se almacene de forma segura y se procese conforme a la ley y a este aviso de privacidad.

Usted puede solicitar a AmTrust que:

- Le proporcione la información personal que tiene sobre usted.
- Limite o detenga el tratamiento de sus datos en determinados casos.
- Corrija cualquier error o actualice sus datos cuando sea necesario.
- Elimine su información (aunque en algunos casos AmTrust no podrá eliminarla por motivos legales o regulatorios).
- Transfiera sus datos a otra entidad relacionada con su póliza.
- No utilice su información con fines de marketing.

Si considera que AmTrust ha gestionado incorrectamente su información, puede presentar una reclamación ante la autoridad local de protección de datos.

AmTrust se compromete a:

- No conservar su información por más tiempo del necesario, normalmente hasta 10 años después de la finalización de su póliza.
- Mantener su información por más de 10 años únicamente si existe una razón comercial o regulatoria que lo justifique.

Si tiene preguntas sobre cómo AmTrust utiliza su información personal, puede contactar con su Delegado de Protección de Datos (DPO). Los datos de contacto están disponibles en el sitio web: amtrustinternational.com/About-Us/AIU-Privacy-Notice.

Para obtener información sobre la política de privacidad de Bolttech consulte política de privacidad.