

# Microsoft Complete for Business with Drive Retention



## Documento Informativo del Producto de Seguro

**Compañía:** AmTrust International Underwriters DAC. Registrada en Irlanda (número de registro de sociedad 169384) y regulada por el Central Bank of Ireland [Banco Central de Irlanda]. Su domicilio social es 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlanda.

**Producto:** Seguro de Avería y Daños Accidentales

El presente documento resume las características principales de su póliza de seguros. No está adaptado a las necesidades individuales, por lo que es posible que no proporcione toda la información pertinente con respecto a los requisitos de su cobertura. En otros documentos se adjunta información contractual y precontractual más completa.

### ¿Qué ofrece este tipo de seguro?

La presente póliza ofrece cobertura para sustituir su producto Microsoft admisible frente a daños accidentales y avería hasta un máximo de dos (2) sustituciones.



#### ¿Qué está asegurado?

Los siguientes supuestos se pueden asegurar bajo Microsoft Complete for Business with Drive Retention. Los detalles de la cobertura aplicable pueden consultarse en su prueba de compra.

##### ✓ Daños accidentales

Se proporciona cobertura para la sustitución de su producto Microsoft admisible en caso de que se produzca un Daño Accidental hasta un máximo de dos (2) sustituciones hasta el precio de compra original del producto.

##### ✓ Avería

Se proporciona cobertura para cualquier reparación o sustitución de su producto Microsoft admisible en caso de que el Producto sufra una Avería hasta el precio de compra original del producto.

##### ✓ Conservación de unidad (Drive Retention)

La presente póliza le ofrece la opción de conservar la unidad de estado sólido (SSD) del producto en caso de Avería o Daños Accidentales sin coste alguno por sustitución.



#### ¿Qué no está asegurado?

- ✗ Los daños preexistentes;
- ✗ El desgaste normal o el deterioro gradual del rendimiento del producto;
- ✗ Los daños estéticos, incluidos los roces, los arañazos y las abolladuras, a menos que provoquen una pérdida de funcionalidad;
- ✗ Pérdida o restauración de datos;
- ✗ Los daños causados al dispositivo al retirar la SSD.



#### ¿Existe alguna restricción con respecto a la cobertura?

- ! Para poder optar a la cobertura, el Producto debe haber sido comprado en Microsoft o en un distribuidor.
- ! La cobertura de conservación de unidad solo está disponible para dispositivos Microsoft en los que la SSD se comercializa como elemento extraíble en la ficha técnica.



#### ¿Cuál es la cobertura geográfica?

- ✓ El país en el que adquirió Microsoft Complete for Business with Drive Retention.



### ¿Cuáles son mis obligaciones?

- ! Las reclamaciones deben notificarse lo antes posibles tras producirse el incidente asociado a la reclamación.
- ! Es su responsabilidad hacer una copia de seguridad de cualquier/todo el software y/o los datos de forma periódica, especialmente antes de iniciar cualquier servicio cubierto por la Póliza. Los servicios de restauración o transferencia de datos y/o software no están cubiertos.
- ! Debe responder a las preguntas de manera sincera y del mejor modo posible y tener especial cuidado para no realizar declaraciones engañosas, dado que el suministro de información imprecisa puede invalidar su póliza.



### ¿Cuándo y cómo debo pagar?

El pago se realiza íntegramente al comprar el producto Microsoft Complete for Business with Drive Retention.



### ¿Cuándo empieza y finaliza la cobertura?

La cobertura de una Avería se inicia tras la caducidad de la garantía de mano de obra y/o piezas originales del fabricante y se prolonga durante el resto de Su período de vigencia según figura en los Detalles de su Póliza o hasta que se alcance el Límite de responsabilidad, lo que ocurra antes.

La cobertura de daños de Su producto que se derive de un Daño accidental se inicia según figura en los Detalles de su Póliza y se prolonga hasta el Período de vigencia que figura en los Detalles de su Póliza o hasta que se alcance el Límite de responsabilidad, lo que ocurra antes.



### ¿Cómo puedo cancelar el contrato?

Puede cancelar la presente póliza en cualquier momento informándonos de la solicitud de cancelación utilizando los datos que figuran a continuación:

- Diríjase por escrito a: Insurance Policy Cancellations, Microsoft, Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlanda
- Correo electrónico: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com)
- Teléfono: Los números de teléfono pueden consultarse en <http://support.microsoft.com>

#### PERÍODO DE REFLEXIÓN

Si su solicitud de cancelación se realiza en los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la fecha de contratación de la póliza, se le reembolsará el cien por cien (100%) del precio de la póliza, siempre que no se hayan realizado reclamaciones durante dicho período.

#### DESPUÉS DEL PERÍODO DE REFLEXIÓN

Si su solicitud de cancelación se realiza después de transcurridos cuarenta y cinco (45) días de la fecha de contratación de la póliza, recibirá un reembolso prorrateado del precio de compra de la póliza, siempre que no se hayan realizado reclamaciones.

**Términos y Condiciones Comerciales - Avería y Daños Accidentales con Conservación de Unidad**

Gracias por **Su** reciente compra de “Microsoft Complete for Business with Drive Retention”. Guarde estos términos y condiciones del documento de seguro junto con el **Comprobante de Compra** en un lugar seguro, ya que ambos serán necesarios para presentar una reclamación. La información que figura en la presente Póliza pretende servir como guía de referencia para ayudarle a Usted a determinar y comprender QUÉ ESTÁ CUBIERTO de acuerdo con Su Póliza. Si tiene cualquier pregunta relativa a la información que figura en la presente póliza o a la cobertura en general, póngase en contacto con el administrador utilizando los datos que figuran a continuación.

Este producto responde a las exigencias y necesidades de aquellas personas que desean garantizar que su dispositivo esté protegido frente a averías y daños accidentales.

**DEFINICIONES**

*En estos términos y condiciones del documento de seguro, las siguientes palabras en negrita tienen el siguiente significado -*

- **“Daños accidentales”, “DA”, “Protección contra daños accidentales”, “PDA”**: daños físicos del **Producto** después de un accidente imprevisto y repentino que afecte a la funcionalidad de **Su Producto** y no esté excluido específicamente en esta **Póliza**. *La Cobertura de Daños Accidentales no está disponible en todos los tipos de Producto ni opciones de Póliza.*
- **“Avería”**: el fallo mecánico o eléctrico del **Producto** cubierto original que tenga como consecuencia que ya no pueda realizar la función para la que estaba concebido, que pueda estar causado por defectos de materiales o mano de obra y que no se deba al uso/ desgaste habitual y se produzca durante el uso normal del **Producto**.
- **“Franquicia”**: el importe que **Usted** tiene que pagar, por reclamación, por los servicios cubiertos en virtud de la presente **Póliza** (si los hubiera).
- **“Pérdida Indirecta”**: la pérdida o coste contraído por **Usted** como resultado de un evento asegurado, pero que en sí mismo no está cubierto específicamente por esta **Póliza**, incluyendo la pérdida de ingresos o beneficios, la pérdida de uso o de datos u otros costes adicionales.
- **“Asegurador”**: este seguro está suscrito por AmTrust International Underwriters DAC, registrada en Irlanda (número de registro de sociedad 169384) y regulada por el Central Bank of Ireland [Banco Central de Irlanda]. Su domicilio social es 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlanda.
- **“Límite de Responsabilidad”**: la responsabilidad máxima del **Asegurador** por cualquier reclamación individual y en total durante la **Vigencia** de la **Póliza**, según lo indicado en la Sección «Opciones del Plan de Cobertura».
- **“Fabricante”, “Microsoft”**: el fabricante del equipo original, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Bloque B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlanda. Sitio web [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com) que también es el administrador/administrador de reclamaciones de esta Póliza.
- **“Precio de Compra Original”**: la cantidad pagada por **Usted** por el **Producto** cubierto, salvo los impuestos y/o tasas aplicables, como se indica en **Su Comprobante de Compra**.
- **“Condición preexistente”**: daños asociados al Producto que existían antes de la contratación de esta Póliza.
- **“Póliza”**: El contrato entre **Usted** y el **Asegurador**, como demuestran estos términos y condiciones del documento de seguro, el **Comprobante de Compra** y los **Detalles de Su Póliza**.
- **“Detalles de la Póliza”**: la primera página de **Su** cuenta **Microsoft** en línea que confirma **Su** cobertura en virtud de esta **Póliza**.
- **“Producto”**: el artículo que **Usted** compró originalmente o, a **Nuestra** discreción, un artículo de **Sustitución** proporcionado por **Nosotros** que deba ser cubierto por esta **Póliza**.
- **“Comprobante de Compra”**: el recibo de compra original que se le proporciona en el punto de venta y que confirma la fecha en la que se adquirió la presente **Póliza**, el **Producto** adquirido y el período de **Vigencia**.
- **“Reparación”**: las medidas que **Nosotros** adoptamos para arreglar, reparar o restaurar **Su Producto** a su funcionamiento adecuado tras una reclamación de **Avería** o **Daños Accidentales** cubierta. *Las piezas empleadas para Reparar el Producto pueden ser nuevas, usadas o reacondicionadas mientras se ajusten a las especificaciones de fábrica del Producto original.*
- **“Sustitución” o “Reemplazo”**: un elemento suministrado a **Usted** a través de **Nuestro** acuerdo en caso de que **Nosotros** determinemos que el **Producto** defectuoso original no es susceptible de **Reparación**. *Nosotros nos esforzaremos al máximo en la medida de lo razonable en la Reparación, pero nos reservamos el derecho a Sustituir el Producto defectuoso a Nuestra discreción exclusiva, por un modelo nuevo, reconstruido o reacondicionado con características y funcionalidad iguales o similares, y no garantizamos que la Sustitución sea el mismo modelo o tenga el mismo tamaño, dimensiones o color que el Producto anterior.*
- **“Minorista”**: el vendedor que **Nosotros** hemos autorizado para que le venda la presente **Póliza** a **Usted**.
- **“Vigencia”**: el período de tiempo en que las disposiciones de esta **Póliza** son válidas, tal como está indicado en los **Detalles de su Póliza**.
- **“Nosotros”, “Nos”, “Nuestro/a/s”**: el **Asegurador**, el **Fabricante**, administrador o administrador de reclamaciones.
- **“Usted”, “Su”**: el comprador/propietario del (los) **Producto(s)** cubiertos por esta **Póliza**.

**PERÍODO DE VIGENCIA - FECHA EFECTIVA DE LA COBERTURA**

1. La cobertura de una **Avería** se inicia tras la caducidad de la garantía de mano de obra o piezas originales del **Fabricante** y se prolonga durante el resto de **Su Período de Vigencia** según figura en los **Detalles de su Póliza** o hasta que se alcance el **Límite de Responsabilidad**, lo que ocurra antes.
2. La cobertura de daños de **Su Producto** que se derive de un **Daño accidental** se inicia según figura en los **Detalles de su Póliza** y se prolonga hasta el **Período de vigencia** que figura en los **Detalles de su Póliza** o hasta que se alcance el **Límite de Responsabilidad**, lo que ocurra antes.

**ADMISIBILIDAD DEL PRODUCTO**

Para ser admisible para la cobertura de esta **Póliza**, el **Producto** debe: (a) ser un dispositivo(s) Microsoft Surface o Studio admisible; (b) comprado en **Microsoft** o un **Minorista** autorizado por Microsoft y (c) tener una garantía mínima del **Fabricante** de 12 meses.

#### QUÉ ESTÁ CUBIERTO - GENERALIDADES

Durante el **Período de vigencia**, en caso de producirse una reclamación asegurada por **Avería** o **Daños Accidentales**, esta **Póliza** proporciona: (i) la mano de obra y/o las piezas necesarias para **Reparar** el **Producto**; O (ii) a **Nuestra exclusiva discreción**, una Sustitución del **Producto** en lugar de dicha **Reparación**. Consulte la sección "OPCIONES DEL PLAN DE COBERTURA" aplicable a **Su Póliza** para conocer todos los detalles.

#### AVISOS IMPORTANTES SOBRE LA COBERTURA DERIVADA DE LA PRESENTE PÓLIZA

- A. Si **Nosotros** le proporcionamos una **Sustitución** a **Usted**:
- ▶ Nos reservamos el derecho a sustituir un **Producto** defectuoso por un elemento nuevo, reconstruido o reacondicionado con características y funcionalidad iguales o similares, que puede que no sea el mismo modelo o no tenga el mismo tamaño, dimensión o color que el **Producto** anterior.
  - ▶ Debido a los avances tecnológicos, es posible que una **Sustitución** tenga un precio de mercado o de venta inferior al **Producto** anterior, y en esta situación, la presente **Póliza** no le proporcionará a **Usted** ningún reembolso correspondiente a la diferencia de precio;
  - ▶ Todas las piezas del **Producto**, los componentes o las unidades integrales **Sustituidas** en virtud de las disposiciones de la presente **Póliza** serán de **Nuestra** propiedad en su totalidad.
  - ▶ En ningún caso se incluirán ni se proporcionarán accesorios y/o periféricos asociados a una **Sustitución**.
- B. La cobertura descrita en virtud de la presente **Póliza** no sustituirá ni proporcionará ningún beneficio redundante durante cualquier período de garantía del **Fabricante** válido. Durante dicho período, cualquier cosa que cubra la garantía del fabricante será responsabilidad exclusiva del fabricante y no estará cubierta por la presente **Póliza** independientemente de la capacidad del fabricante de cumplir con sus obligaciones.
- C. La cobertura que se deriva de la presente **Póliza** se limita a lo que se describe de manera específica en este documento, según corresponda a **Su Póliza**. Cualquier cosa que no se exprese de manera específica en el presente documento no estará cubierta (incluido, entre otros, cualquier servicio de formación prestado de forma separada por **Microsoft** o cualquier tercero designado por **Microsoft**).
- D. **Sus** responsabilidades: Es **Su** responsabilidad hacer una copia de seguridad de cualquier/todo el software y/o datos de forma periódica, especialmente antes de iniciar cualquier servicio cubierto por la presente **Póliza**. Los servicios de restauración o transferencia de datos y/o software no están cubiertos.

#### OPCIONES DEL PLAN DE COBERTURA

(Según se indica en **Detalles de Su Póliza** y aplicable a **Usted**)

Si **Usted** ha comprado la "Póliza Surface con Daños Accidentales incluidos", según se indica en los **Detalles de Su Póliza**, **Su Póliza** incluye cobertura por **Avería** y **Daños Accidentales** para **Su Producto**.

#### AVERÍA

**Usted** tiene cobertura para un número ilimitado de reclamaciones por **Avería** durante el **Período de vigencia** de esta **Póliza** por el coste de **Reparación** o **Sustitución** de **Su Producto** en caso de **Avería**, con sujeción al **Límite de Responsabilidad** del **Asegurador**.

#### DAÑOS ACCIDENTALES

**Usted** tiene cobertura para un máximo de dos (2) reclamaciones durante el **Período de Vigencia** por el coste de **Reparación** o **Sustitución** de **Su Producto** en caso de **Daños Accidentales**, con sujeción al **Límite de Responsabilidad** del **Asegurador**.

#### FRANQUICIA

Según **Su Póliza**, no se requiere el pago de una **Franquicia**.

#### LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Durante el **Período de Vigencia de Su Póliza**, la cantidad máxima acumulada que **Nosotros** estamos obligados a pagar no superará el **Precio de Compra Original** de **Su Producto** que figura en **Su Comprobante de Compra** ("**Límite Total**"). Los límites de **Reparación** y **Sustitución** que se acumulan con respecto a este **Límite Total** se calculan como sigue:

- Límite de **Reparación**: La prestación máxima que **Nosotros** proporcionaremos para todas las **Reparaciones** cubiertas por **Averías** o reclamaciones por sobrecarga eléctrica (según determinemos **Nosotros**) según esta **Póliza** no superará la cantidad equivalente al **Precio de Compra Original**. Una vez alcanzado este límite, la cobertura de la **Póliza** finalizará, independientemente del tiempo que quede en el **Período de Vigencia** actual.
- 
- Sustitución: Hasta dos (2) **Sustituciones**, proporcionadas a **Nuestra** exclusiva discreción. Una vez alcanzado este límite, la cobertura de esta **Póliza** finalizará, independientemente del tiempo que quede en el **Período de Vigencia** actual.

**AVISO – Con respecto a las Sustituciones:** Si **Nosotros** decidimos **Sustituir Su Producto**, podríamos facilitar un servicio de intercambio avanzado. Si facilitamos el servicio de intercambio avanzado, el producto de **Sustitución** se podrá entregar antes de que hayamos recibido **Su Producto** defectuoso. **Usted** debe enviarnos **Su Producto** defectuoso en un plazo de diez (10) días naturales a partir de la confirmación de la recepción del producto de

**Sustitución.** Si no devuelve el **Producto** en el plazo de diez (10) días naturales a partir de la confirmación de la recepción del producto de Sustitución, se le cobrará un cargo por dispositivo no devuelto equivalente al precio de venta al público recomendado por el **Fabricante** del producto de **Sustitución**.

## CONSERVACIÓN DE UNIDAD (SSD)

Esta cobertura le ofrece la opción de conservar la unidad de estado sólido (SSD) del **Producto** en caso de **Avería** o **Daños Accidentales**. **Su Producto de Sustitución** incluirá una nueva SSD sin coste adicional. Esta cobertura solo está disponible para dispositivos **Microsoft** en los que la SSD se comercializa como elemento extraíble en la ficha técnica que figura en la página correspondiente de **Su Producto**.

## QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO - EXCLUSIONES

### ESTA PÓLIZA NO CUBRE NINGUNA RECLAMACIÓN EN RELACIÓN CON O QUE RESULTE DE:

- (a) Condiciones previas existentes o conocidas por **Usted**.
- (b) Embalaje y/o transporte indebido por parte de **Usted** o **Su** representante que resulte en un daño en el **Producto** mientras se encuentre en tránsito, incluido el aseguramiento inapropiado del **Producto** durante el transporte;
- (c) Cualquier **Pérdida Indirecta**, incluidos, entre otros: i) daños a la propiedad, pérdida de tiempo, de datos o de ingresos derivados de una **Avería** definida o **Daños Accidentales**, cualquier fallo mecánico/eléctrico no definido, servicios de formación prestados independientemente por **Microsoft** o sus filiales o cualquier otro tipo de daño sufrido por el **Producto** o asociado al mismo, incluidos, entre otros, cualesquiera equipos no cubiertos utilizados en asociación con el **Producto**; ii) retrasos en la prestación de servicios o incapacidad de prestar un servicio por cualquier motivo; iii) la no disponibilidad de cualquier pieza/componente; iv) cualquier gasto contraído por **Usted** asociado a las instalaciones personalizadas para ajustar el **Producto** como stands de terceros, estructuras y espacios personalizados y similares o v) una **Sustitución** que sea de un modelo, tamaño, dimensión o color diferentes al **Producto** anterior. No asumiremos ningún tipo de responsabilidad ni daños a la propiedad o lesiones o fallecimiento de ninguna parte o partes que se derive del funcionamiento, el mantenimiento o el uso del **Producto** o una **Sustitución** proporcionada en virtud de las disposiciones de la presente **Póliza**.
- (d) Daños que se deriven de las modificaciones, ajustes, alteraciones, manipulaciones o reparaciones realizadas por alguien distinto al técnico de servicio autorizado por **Nosotros**.
- (e) Los daños causados por congelación, sobrecalentamiento, oxidación, corrosión, deformación o doblado.
- (f) El desgaste normal o el deterioro gradual del rendimiento del **Producto**.
- (g) El tratamiento intencionado del **Producto** de manera perjudicial, dañina, maliciosa, temeraria u ofensiva que provoque su daño y/o fallo.
- (h) El daño o desperfecto de **Su Producto** provocado por o atribuido a la operación de un software de virus o cualquier otro software basado en un fallo de funcionamiento.
- (i) La pérdida, robo o daño malicioso o desaparición.
- (j) Eventos fortuitos, incluidos, entre otros: disturbios, radiación nuclear, acciones bélicas/hostiles o contaminación radioactiva, condiciones ambientales, exposición a condiciones climatológicas o peligros de la naturaleza; colapso, explosión o colisión con otro objeto; incendio, cualquier tipo de precipitación o humedad, rayos, suciedad/arena, humo, radiación nuclear, contaminación radioactiva, disturbios, guerras o acciones hostiles, acto gubernamental o fallos de Internet o de telecomunicaciones.
- (k) Daños al **Producto** por falta de seguimiento del mantenimiento recomendado por el **Fabricante**, operación o almacenamiento del **Producto** y de las especificaciones o instrucciones del **Fabricante**.
- (l) El **Producto** o **Producto(s)** que esté sujeto a la retirada, garantía o modificación del **Fabricante** para reparar las deficiencias de diseño o componentes, fabricación incorrecta, error del **Fabricante** independientemente de la capacidad del **Fabricante** para pagar dichas reparaciones.
- (m) El **Producto** o **Productos** a los que se les hayan quitado o alterado los números de serie.
- (n) Los daños cosméticos de **Su Producto**, sin importar la causa, incluyendo los arañazos, rascadas y abolladuras, a menos que dichos daños cosméticos provocaran una pérdida de funcionalidad.
- (o) El mantenimiento, ajustes, modificaciones o revisiones normales periódicas o preventivas.
- (p) Cualquier servicio del **Producto** que esté cubierto por la garantía del fabricante.
- (q) Accesorios y periféricos (como teclados extraíbles) o anexos.
- (r) Imperfecciones de pantallas/monitores, incluidas, entre otras, imágenes quemadas en pantallas CRT, LCD, LED o de plasma ocasionadas por videojuegos, visualización prolongada de una o más señales de vídeo o grietas en las pantallas (excepto que puedan ser cubiertas de otra manera según se indique en los **Detalles de Su Póliza**).
- (s) El coste de las piezas que no estén cubiertas por la garantía original del **Producto**, o cualquier pieza no operativa/no eléctrica, incluyendo, entre otras, piezas de plástico u otras piezas como cables de accesorios, baterías (salvo disposición en contrario en la presente **Póliza**), conectores, cables, fusibles, teclados, moldes o cuerpos de plástico, interruptores y cableado.
- (t) Cualquier reclamación en la que no se haya proporcionado el **Comprobante de compra**, excepto cuando **Nosotros** estemos de acuerdo en transferir la prestación de la **Póliza**.
- (u) Cualquier reclamación de restauración de software o datos o de recuperación de datos de **Su Producto**.
- (v) Daños causados a **Su Producto** al retirar la SSD.

## RECLAMACIONES

**Importante:** la presentación de una reclamación no significa automáticamente que **Su Póliza** cubra el daño o la avería de **Su Producto**. Para tener en cuenta una reclamación, primero tiene que contactar con **Nosotros** para el diagnóstico inicial del problema con **Su Producto**. Es posible que esta **Póliza** no proporcione ninguna cobertura si **Usted** realiza reparaciones no autorizadas.

Cuando **Usted** presente una reclamación **Nosotros** le haremos algunas preguntas sobre **Su** reclamación y la naturaleza de cualquier **Avería** o **Daños Accidentales**. **Usted** debe responder a estas preguntas de manera sincera y del mejor modo posible y tener especial cuidado para no realizar declaraciones engañosas, dado que el suministro de información imprecisa puede invalidar **Su Póliza**.

Tenga a mano su **Comprobante de compra** y llámenos al 0800 026 0329 o visite [www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty](http://www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty) para obtener soporte en línea vía web. **Nuestros** representantes autorizados obtendrán rápidamente los detalles relacionados con el problema que **Usted** está experimentando con el **Producto**, e intentarán en primer lugar solucionar la situación a través del teléfono y/o de forma remota. Si no logramos solucionar el problema a través del teléfono o de forma remota, se le facilitará un número de solicitud de reclamación de servicio e instrucciones adicionales sobre cómo obtener servicio para **Su Producto**.

No lleve ni devuelva **Su Producto** al **Minorista** ni lo envíe a otra persona, salvo que **Nosotros** le indiquemos que lo haga. Si **Nosotros** le indicamos que lleve el **Producto** a un servicio autorizado cercano a **Usted** o a un **Minorista** o si se le indica que envíe el **Producto** a otro lugar (como, por ejemplo, un almacén autorizado), asegúrese de incluir lo siguiente:

- (1) El **Producto** defectuoso
- (2) Una copia de **Su Comprobante de compra**,
- (3) Una breve descripción por escrito del problema que está experimentando con el **Producto**, y
- (4) Una anotación destacada del número de solicitud de servicio de **Su** reclamación que **Nosotros** le proporcionamos.

NOTA: Si le pedimos que envíe el **Producto** a otro lugar, le proporcionaremos instrucciones específicas sobre cómo enviar el **Producto**. Para el servicio de envío por correo, abonaremos el transporte hacia y desde su ubicación si sigue todas las instrucciones. Se recomienda precaución a la hora de transportar y/o enviar el **Producto**, ya que **Nosotros** no nos hacemos cargo de los gastos de envío ni de los daños causados por un embalaje inadecuado realizado por **Usted**. El **Producto** sigue siendo **Su** responsabilidad hasta que **Nosotros** lo hayamos recibido.

No incluya ningún accesorio, juego u otros bienes personales cuando **Nos** envíe **Su Producto** para el servicio, puesto que **Nosotros** no seremos responsables de estos bienes.

**Importante:** no abra el **Producto**. Si se abre el **Producto** pueden producirse daños que no estén cubiertos por la presente **Póliza** y puede ocurrir que **Su Producto** no sea apto para el servicio, ni siquiera abonando el coste correspondiente. Solo **Microsoft** o un proveedor de servicios autorizado por **Nosotros** puede realizar tareas de servicio en el **Producto**.

#### NUESTRAS RESPONSABILIDADES:

- (a) Una vez **Usted** haya enviado **Su Producto**, **Nosotros** lo inspeccionaremos.
- (b) **Nosotros** reembolsaremos **Sus** costes de franqueo si la reclamación es válida y el franqueo no está prepagado.
- (c) Si **Nosotros** determinamos que **Su Producto** presenta un funcionamiento defectuoso según se describe en la presente **Póliza**, lo **Repararemos** o **Sustituiremos** (a **Nuestra** exclusiva discreción) en nombre del **Asegurador**. Lo haremos sin coste alguno para **Usted** si el funcionamiento defectuoso está causado por una **Avería**. La **Sustitución** puede ser una unidad reacondicionada o un **Producto** equivalente en funcionalidad. Si **Nosotros** **Sustituimos Su Producto**, **Su Producto** original pasará a ser propiedad del **Asegurador** y el **Producto de Sustitución** pasará a ser de **Su** propiedad, y la cobertura correspondiente a dicho **Producto** se prolongará durante el **Período de Vigencia** restante de la **Póliza**, con sujeción al **Límite de Responsabilidad**.
- (d) Si **Su Producto** presenta un funcionamiento defectuoso tras el vencimiento del **Período de Vigencia** de esta **Póliza**, esta no proporcionará ningún tipo de cobertura. Tras el vencimiento del **Período de Vigencia** de esta **Póliza**, se le puede cobrar una cantidad por **Nuestros** servicios para diagnosticar y reparar cualquier problema relativo a **Su Producto**.

#### SUS RESPONSABILIDADES

Para obtener servicio o soporte según esta **Póliza**, **Usted** se compromete a:

- (a) Facilitarnos el número de serie de **Su Producto**.
- (b) Facilitarnos información sobre los síntomas y causas de los problemas de **Su Producto**.
- (c) Responder a solicitudes de información, entre otras, el modelo de **Su Producto**, cualquier accesorio conectado o instalado en **Su Producto**, cualquier mensaje de error que haya aparecido, las medidas adoptadas antes de que **Su Producto** experimentara el problema y las acciones emprendidas para solucionar el problema.
- (d) Actualizar el Software de Producto con las versiones existentes en el mercado antes de reclamar un servicio.
- (e) Seguir las instrucciones que **Nosotros** le proporcionemos, entre otras, abstenerse de enviarnos productos y accesorios que no cumplan las condiciones de **Reparación** o **Sustitución** y embalar **Su Producto** conforme a las instrucciones de envío.
- (f) En caso de Sustitución, **Usted** debe enviarnos **Su Producto** defectuoso en un plazo de diez (10) días naturales desde la entrega del producto de **Sustitución**. Si no nos devuelve el **Producto** defectuoso en el plazo de diez (10) días naturales desde la recepción del producto de Sustitución, se le cobrará un cargo por dispositivo no devuelto equivalente al precio de venta al público recomendado por el **Fabricante** del producto de **Sustitución**.
- (g) **ES SU RESPONSABILIDAD HACER UNA COPIA DE SEGURIDAD DE TODO EL SOFTWARE Y LOS DATOS DE FORMA PERIÓDICA Y ANTES DE INICIAR CUALQUIER REPARACIÓN. ESTA PÓLIZA NO CUBRE LA RESTAURACIÓN DE SOFTWARE O DATOS NI LA RECUPERACIÓN DE DATOS EN/DE SU PRODUCTO, Y NOSOTROS NO TRANSFERIREMOS NINGÚN DATO A NINGÚN PRODUCTO DE SUSTITUCIÓN QUE SE LE PUEDA FACILITAR. EN NINGÚN CASO SEREMOS RESPONSABLES DE LA RESTAURACIÓN DE SOFTWARE O DATOS, O DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS DE NINGÚN**

## PRODUCTO.

### FRAUDE

1) Si **Usted** presenta una reclamación fraudulenta bajo esta Póliza, **Nosotros**:

- a) no seremos responsables del pago de la reclamación; y
- b) podremos exigirle a **Usted** cualquier cantidad que **Nosotros** le hayamos pagado en relación con la reclamación; y
- c) podremos, previa notificación a **Usted**, considerar que la **Póliza** ha sido rescindida desde el mismo momento del acto fraudulento.

2) si **Nosotros** ejercemos **Nuestro** derecho según la sección (1)(c) anterior:

- a) no seremos responsables ante usted en relación con un hecho relevante que ocurra después del momento del acto fraudulento. Se considera un evento relevante a todo aquello que dé lugar a la responsabilidad del **Asegurador** según la **Póliza** (como la ocurrencia de un siniestro, la presentación de una reclamación o la notificación de una posible reclamación); y
- b) No estamos obligados a devolver ninguna de las primas pagadas.

### RENOVABILIDAD

Esta **Póliza** no será renovable y se rescindirá cuando finalice **Su Período de Vigencia**.

### TRANSMISIBILIDAD

**Usted** no puede transferir la Cobertura derivada de esta **Póliza** a ninguna otra parte o producto.

### CANCELACIÓN

#### SU DERECHO A CANCELAR

**Usted** puede cancelar la presente **Póliza** en cualquier momento informándonos de la solicitud de cancelación utilizando los datos que figuran a continuación

Puede escribirnos a: Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, D18 P521 Irlanda, llámanos por teléfono al número que aparece en <http://support.microsoft.com>, o enviar un correo electrónico a [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

#### PERÍODO DE REFLEXIÓN

Si **Usted** cancela dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la fecha de contratación de la **Póliza**, se le reembolsará el cien por cien (100%) del precio de la **Póliza**, siempre que no se hayan realizado reclamaciones durante dicho período.

#### DESPUÉS DEL PERÍODO DE REFLEXIÓN

Si **Usted** cancela después de transcurridos cuarenta y cinco (45) días de la fecha de contratación de la **Póliza**, recibirá un reembolso prorrateado del precio de compra de la **Póliza**, siempre que no se hayan realizado reclamaciones.

#### NUESTRO DERECHO DE CANCELACIÓN

Si cancelamos esta **Póliza**, le proporcionaremos una notificación escrita al menos treinta (30) días antes de la fecha efectiva de cancelación. Dicha notificación le será enviada a la dirección que tengamos en **Nuestros** registros (correo electrónico o dirección física, según proceda), con la razón y la fecha efectiva de dicha cancelación. Si cancelamos la presente **Póliza**, **Usted** recibirá un reembolso prorrateado basado en los mismos criterios que se describen anteriormente.

Podremos cancelar esta **Póliza** por las siguientes razones:

- (a) el impago por **Su** parte del precio/cuota de contratación de la **Póliza**,
- (b) la deliberada tergiversación por parte de **Usted** o
- (c) incumplimiento sustancial de obligaciones derivadas de la presente **Póliza** por parte de **Usted** en relación con el **Producto** o su uso.

### PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

Siempre es nuestra intención prestarle un servicio de primera clase. Sin embargo, si no está satisfecho con el servicio, sírvase notificarlo a uno de **Nuestros** representantes telefónicos al número de teléfono que encontrará en <http://support.microsoft.com> o a través del correo electrónico: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

Contestaremos en un plazo de cinco (5) días laborales a partir de la recepción de **Su** reclamación. Si no es posible darle una respuesta completa en este plazo (por ejemplo, porque sea necesario realizar una investigación detallada), le daremos una respuesta provisional en la que se le informará de lo que estamos haciendo para ocuparnos de **Su** reclamación en un plazo máximo de veinte (20) días laborales desde la presentación de la reclamación y de cuándo puede esperar una respuesta completa y de quién. En la mayoría de casos, **Su** reclamación se resolverá en un plazo de cuarenta (40) días laborales.

Si transcurridos dos meses no ha recibido ninguna respuesta o no está satisfecho con la respuesta recibida, puede presentar una reclamación ante la

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Servicio de Reclamaciones), sita en Paseo de la Castellana 44, 28046, Madrid ([www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es)) si considera que la compañía de seguros ha actuado de forma abusiva o ha incumplido los derechos que se derivan del contrato de seguro. Para presentar dicha reclamación, debe demostrar que la reclamación ha sido presentada previamente en el Servicio de Atención al Cliente y que su resolución fue contraria a la solicitud del Reclamante o que han transcurrido dos meses desde la presentación de la reclamación sin que esta haya sido resuelta.

Si no está satisfecho con la resolución de **Su** reclamación y sigue sin estarlo con nuestra respuesta final, puede remitir su reclamación a:

The Financial Services and Pensions Ombudsman (FSPO), Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29. Tel: +353 1 567 7000. Correo electrónico: [info@fspoi.ie](mailto:info@fspoi.ie), sitio web: [www.fspo.ie](http://www.fspo.ie).

Para las reclamaciones relacionadas con seguros, se incluye a todos los clientes, excepto a las sociedades de responsabilidad limitada cuya cifra de negocios sea de 3 millones EUR o más.

El procedimiento no supondrá un perjuicio para **Su** derecho a emprender acciones legales. Sin embargo, tenga presente que en algunos casos el FSPO no puede considerar las reclamaciones.

## INFORMACIÓN PREVIA

El Asegurador ha proporcionado toda la información que figura en la presente cláusula al Titular de la Póliza/Asegurado antes de incluirla en el contrato, de conformidad con las disposiciones de la Ley 20/2015, de 14 de julio, sobre la ordenación, supervisión y solvencia de las compañías de seguros y reaseguros y el Decreto Real 1060/2015, de 20 de noviembre, sobre la ordenación, supervisión y solvencia de las compañías de seguros y reaseguros:

1. Este seguro se contrata bajo el régimen de libertad de prestación de servicios con AmTrust International Underwriters DAC, cuyo domicilio social está en 40 Westland Row, Dublin, Irlanda (número de registro 169384) con libertad para prestar servicios en España. AmTrust International Underwriters DAC está debidamente autorizado por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ([www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es)) para operar en España con libertad para la prestación de servicios, con el número de registro L0558.

2. Sin perjuicio de los poderes de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, el Estado Miembro responsable de supervisar a la compañía de seguros es Irlanda, y en dicho Estado Miembro, las autoridades de control son el Central Bank of Ireland (Banco Central de Irlanda) y la Autoridad de Conducta Financiera (FCA, Financial Conduct Authority), con sede en North Colonnade, Canary Wharf, London E14 5HS, Reino Unido. AmTrust International Underwriters está registrada en dicho regulador con el número C33525. Esta información puede verificarse en el registro del Central Bank of Ireland (Banco Central de Irlanda) en [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie) o en el registro de la FCA en [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk).

3. Este contrato de seguro se rige por la legislación española en vigor, en particular la Ley 20/2015 de 14 de julio, sobre la ordenación, supervisión y solvencia de las compañías de seguros y reaseguros y el Real Decreto 1060/2015 de 20 de noviembre. Sin perjuicio de lo anterior, la legislación española no será de aplicación a la liquidación de la compañía de seguros.

4. La legislación española no será aplicable a la liquidación de la compañía de seguros porque la liquidación del Asegurador está sujeta a las leyes del Reino Unido y la autoridad competente en caso de liquidación en Irlanda es el "Plan de Compensación de Servicios Financieros" que también actúa como fondo de garantía (consulte la cláusula "Plan de Compensación de Servicios Financieros (FSCS)" para más información).

5. Las disposiciones internas para las disputas y reclamaciones son las que aparecen mencionadas en la cláusula "PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES" de la presente **Póliza**.

6.- Las disposiciones externas para las disputas y reclamaciones son las siguientes:

6.1 En caso de conflicto, **Usted** puede presentar una reclamación de conformidad con el artículo 24 de la Ley de Contrato de Seguro de España ante el Juzgado de Primera Instancia que le corresponda por domicilio.

6.2 Del mismo modo, **Usted** puede recurrir voluntariamente a un proceso de arbitraje en los términos que se describen en los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de España 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 otra legislación complementaria, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Arbitraje 50/2003 de España de 23 de diciembre, en el caso de que las partes presenten una controversia a la decisión de uno o más mediadores. También puede presentar su controversia a un mediador bajo los términos de la Ley española 5/2012 de 6 de julio, sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles.

6.3 También puede presentar su reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Servicio de Reclamaciones), sita en Paseo de la Castellana 44, 28046, Madrid ([www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es)) si considera que el Asegurador ha actuado de forma abusiva o ha incumplido los derechos que se derivan del contrato de seguro.

7. Puede obtener información sobre los informes relativos a la situación financiera y la solvencia de la compañía aseguradora en nuestro sitio web, o bien dicha información puede facilitarse previa solicitud.

## PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

### PROTECCIÓN DE DATOS



**Nosotros** nos comprometemos a proteger y respetar **Su** privacidad de conformidad con la actual Legislación de Protección de Datos ("Legislación"), especialmente el Reglamento 2016/679 de 27 de abril de 2016 sobre protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos ("Reglamento general de protección de datos"), así como la Ley Orgánica española 3/2018 de 5 de diciembre sobre protección de datos personales y garantía de los derechos digitales. Para los fines de la Legislación, los Responsables de los Datos son **Microsoft** y el **Asegurador**. A continuación figura un resumen de las principales formas en que el **Asegurador** trata **Sus** datos personales. Si desea más información, visite el sitio web del **Asegurador** en [www.amtrustinternationalunderwriters.ie](http://www.amtrustinternationalunderwriters.ie). Si desea información sobre la forma en que **Microsoft** trata **Sus** datos personales, visite [Microsoft.com/privacy](http://Microsoft.com/privacy).

### **CÓMO UTILIZA EL ASEGURADOR SUS DATOS PERSONALES Y CON QUIÉN LOS COMPARTE**

El **Asegurador** tratará los datos personales, entendiéndose por estos cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable, que posea sobre **Usted** de las siguientes formas:

- o Para los fines de provisión de seguros, gestión de reclamaciones y cualquier otro fin asociado. En este sentido pueden incluirse las decisiones de suscripción tomadas a través de medios automatizados para la ejecución del contrato de seguros entre el **Asegurador** y **Usted**.
- o Para ofrecer la renovación o con fines de investigación o estadísticos, siendo estos en interés legítimo del **Asegurador**: para que analice la actividad histórica, para que mejore los algoritmos de clasificación y para que contribuya a la previsión de un impacto empresarial futuro, para fomentar los intereses comerciales, mejorar la oferta de productos y desarrollar nuevos sistemas y procesos y para las obligaciones legales basadas en una jurisdicción fuera del territorio de la UE.
- o Para proporcionarle información, productos o servicios que **Usted** **Nos** solicite o que consideremos que pueden ser de **Su** interés, cuando **Usted** haya prestado su consentimiento para que nos pongamos en contacto con usted con dichos fines.
- o Para notificarle cambios en **Nuestro** servicio, para las obligaciones legales y reglamentarias del **Asegurador**.
- o Para protegerle frente al fraude, blanqueo de capitales, financiación de terrorismo y para cumplir obligaciones legales o reglamentarias; esto es necesario para cumplir las obligaciones legales y reglamentarias del **Asegurador** basadas en una jurisdicción fuera del territorio de la UE.

### **DIVULGACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES**

El **Asegurador** podrá divulgar **Sus** datos personales a terceros que participen en la prestación de servicios o el suministro de productos al **Asegurador** o a proveedores de servicios que realicen servicios en su nombre. Entre estos se incluyen **Microsoft**, empresas del grupo, socios afines, mediadores, agentes, terceros administradores, reaseguradoras, otros intermediarios de seguros, compañías de referencia de seguros, agencias de crédito, agencias de detección de fraude, peritos de siniestros, abogados/juristas, contables, autoridades de regulación y según disponga la ley.

El **Asegurador** también podrá divulgar **Sus** datos personales:

- a) En caso de que venda o compre cualquier negocio o activo, en cuyo caso podrá divulgar **Sus** datos personales al vendedor o comprador potencial de dicho negocio o activo.
- b) Si cualquier Compañía de **seguros** o una parte sustancial de sus activos es adquirida por un tercero, en cuyo caso los datos registrados por ella sobre sus clientes serán uno de los activos transferidos.
- c) Para proteger los derechos, la propiedad o la seguridad del **Asegurador**, sus clientes, empleados u otros.

### **TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS**

El **Asegurador** podrá transferir los datos personales de **Usted** a destinos fuera del Espacio Económico Europeo ("EEE"). Cuando el **Asegurador** transfiera los datos personales de **Usted** fuera del EEE, el **Asegurador** se asegurará de que se traten de forma segura, y de conformidad con este aviso de privacidad y la Legislación. El **Asegurador** solo transfiere datos a los países que se considera que cuentan con la protección adecuada por parte de la Comisión Europea, o cuando no haya decisión de adecuación, el **Asegurador** utiliza el documento "Cláusulas contractuales estándar" aprobado por la Comisión con dichas partes para proteger los datos.

### **SUS DERECHOS**

**Usted** tiene derecho a:

- a) Oponerse al tratamiento de **Sus** datos personales con fines directos de marketing en cualquier momento;
- b) Oponerse al tratamiento de **Sus** datos personales cuando dicho tratamiento se base en los intereses legítimos del **Asegurador**;
- c) Acceder a los datos personales que se encuentran bajo el control del **Asegurador** e información sobre cómo y con qué criterio se tratan estos datos personales y obtener una copia de dichos datos e información;
- d) Solicitar la eliminación de **Sus** datos personales;
- e) Solicitar la actualización o corrección de cualquier dato inapropiado, incompleto o impreciso.
- f) Restringir el tratamiento de **Sus** datos.
- g) Solicitar al **Asegurador** que le proporcione **Sus** datos personales en un formato estructurado, de uso común y de lectura electrónica o hacer que se "transfieran" directamente a otro responsable de datos, pero en cada caso únicamente cuando el tratamiento se base en **Su** consentimiento o en la ejecución de un contrato con **Usted** y el tratamiento se realice mediante medios automatizados;
- h) Presentar una reclamación ante la autoridad local de protección de datos;
- i) Retirar **Su** consentimiento en cualquier momento cuando el tratamiento se base en **Su** consentimiento, sin que afecte a la legalidad del tratamiento basado en el consentimiento antes de su retirada.

### **RETENCIÓN**

**Sus** datos no se retendrán más tiempo del necesario y se gestionarán de conformidad con la política de retención de datos del **Asegurador**. En la mayoría de casos, el período de retención se prolongará durante diez (10) años tras el vencimiento del contrato de seguros o la relación empresarial con **Usted**, a menos que el **Asegurador** esté obligado a retener los datos durante un período más largo debido a requisitos empresariales, legales o reglamentarios.

Si tiene cualquier pregunta relativa al uso que hace el **Asegurador** de **Sus** datos personales, póngase en contacto con **La Oficina de Protección de Datos del Asegurador** - visite el sitio web [www.amtrustinternationalunderwriters.ie](http://www.amtrustinternationalunderwriters.ie) para la dirección completa.

## DISPOSICIONES GENERALES

### LEGISLACIÓN

Las Partes de la presente **Póliza** tienen libertad para elegir el fuero aplicable a dicha **Póliza**. Salvo que se acuerde específicamente lo contrario, esta **Póliza** se someterá a la legislación española.

### SUBCONTRATACIÓN

**Nosotros** podemos subcontratar o ceder el cumplimiento de determinadas actividades de gestión y administración, pero no por ello estaremos eximidos de **Nuestras** obligaciones frente a **Usted**.

### NOTIFICACIONES

**Nosotros** contactaremos con **Usted** con la finalidad de gestionar **Su Póliza**, en cualquier número de teléfono o dirección física o electrónica que **Usted Nos** facilite. Todos los avisos o las solicitudes pertenecientes a la presente **Póliza** se realizarán por escrito y podrán ser enviados por cualquier medio aceptado por usted.

### RECTIFICACIÓN DE DISCREPANCIAS

Si el contenido de la **Póliza** difiere de la propuesta de seguro o de las cláusulas acordadas, **Usted** tendrá derecho a presentar una reclamación ante el **Asegurador** en el plazo de un mes a partir de la fecha de entrega de la **Póliza** que solicite la rectificación de las discrepancias. Si transcurrido este plazo no se presenta ninguna reclamación, prevalecerán las disposiciones de la **Póliza**.

## ACEPTACIÓN EXPRESA. DECLARACIÓN DE INFORMACIÓN RECIBIDA

**Usted reconoce expresamente que ha recibido todos los términos y condiciones que comprenden esta Póliza y que los conoce y acepta.**

**Del mismo modo, como se estipula en el artículo 3 de la Ley española 50/1980 de 8 de octubre de Contrato de Seguro, Usted declara que ha leído, examinado y entendido el contenido y alcance de todas las cláusulas de esta Póliza y, en particular, las cláusulas y exclusiones que están debidamente resaltadas y que podrían establecer límites en ciertos derechos. Y para que exista una declaración de Su conocimiento, aprobación expresa y completa aceptación de los mismos, Usted firma la póliza.**

**Finalmente, Usted reconoce expresamente haber recibido del Asegurador, tanto por escrito como antes de ejecutar esta Póliza, la información adecuada en relación a las leyes que se aplican a las pólizas de seguros, los diferentes procedimientos para la presentación de una reclamación, el Estado Miembro del domicilio del Asegurador y la autoridad supervisora pertinente del mismo, junto con el nombre corporativo del Asegurador, el domicilio social y estructura jurídica, todo lo cual está incluido en la cláusula de Información Previa de esta Póliza.**

## CLÁUSULA DE COMPENSACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS POR PÉRDIDAS QUE RESULTEN DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS QUE OCURRAN EN ESPAÑA Y QUE AFECTEN AL SEGURO DE DAÑOS A LA PROPIEDAD Y AL SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL DE VEHÍCULOS A MOTOR

De acuerdo con las disposiciones del Texto Consolidado de los Estatutos Legales del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobados por el Real Decreto Legislativo 7/2004 del 29 de octubre, los titulares de los contratos de seguro que deban introducir un cargo en favor del Consorcio de Compensación de Seguros, que tiene la facultad de contratar con cualquier compañía de seguros una cobertura de riesgos extraordinarios que cumpla con las condiciones exigidas por la legislación vigente.

La compensación derivada de las pérdidas que resulten de los acontecimientos extraordinarios que ocurran en España y afecten a los riesgos localizados en España será abonada por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el titular de la póliza haya pagado los cargos correspondientes al Consorcio, y siempre y cuando se dé una de las siguientes situaciones:

- Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté cubierto por ninguna otra póliza de seguro contratada con la compañía de seguros.
- Que, aunque el riesgo esté cubierto por dicha póliza de seguros, las obligaciones de la compañía de seguros no se puedan cumplir porque se haya declarado a la compañía legalmente insolvente o esté sujeta a un proceso de liquidación supervisado controlado por el Consorcio de Compensación de Seguros.

Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros actuará de acuerdo con las disposiciones del Estatuto Legal mencionado anteriormente, la Ley española 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, los Reglamentos sobre el Seguro de riesgos extraordinarios aprobado por Real Decreto 300/2004 de 20 de febrero y otras disposiciones complementarias.

## RESUMEN DE LA NORMATIVA LEGAL

### 1. **Acontecimientos extraordinarios cubiertos**

- a) Los siguientes fenómenos naturales: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias (incluyendo inundaciones por mareas), erupciones volcánicas, tormentas ciclónicas atípicas (incluyendo los vientos extraordinarios de más de 120 km/h y tornados) y la caída de meteoritos y basura espacial.
- b) Los daños causados por terrorismo, rebelión, sedición, disturbios y revueltas populares.
- c) Actos o acciones de las Fuerzas Armadas o Fuerzas de Seguridad en tiempos de paz.

Los fenómenos meteorológicos y sísmicos, erupciones volcánicas y la caída de basura espacial serán certificados a solicitud del Consorcio de Compensación de Seguros, por las autoridades nacionales y cualquier otra autoridad pública competente. En caso de eventos políticos y sociales, así como de daños provocados por actos o acciones de las Fuerzas Armadas o las Fuerzas de Seguridad en tiempos de paz, el Consorcio de Compensación de Seguros recabará información sobre los eventos de los organismos jurisdiccionales y administrativos competentes.

### 2. **Riesgos excluidos**

- a) **Aquellos que no den lugar a una compensación en virtud de la Ley española de Contrato de Seguro.**
- b) **Aquellos causados a la propiedad asegurada por un contrato de seguro distinto de los que contienen el cargo obligatorio a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.**
- c) **Los causados por un fallo o defecto inherente al bien asegurado o su falta evidente de mantenimiento.**
- d) **Los causados por conflictos armados, incluso aunque no estén precedidos por una declaración formal de guerra.**
- e) **Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de las disposiciones de la Ley española 12/2011 de 27 de mayo sobre responsabilidad civil por daños nucleares o causados por materiales radiactivos. No obstante lo anterior, se incluirán todos los daños directos provocados en una instalación nuclear asegurada cuando estos se deriven de un evento extraordinario que afecte a la propia instalación.**
- f) **Los causados por el paso del tiempo, y en el caso de los bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los atribuibles a la mera acción de las olas o corrientes ordinarias.**
- g) **Los causados por fenómenos naturales distintos de los mencionados en la sección 1(a) anterior, y concretamente los causados por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que dichos daños estén causados de forma evidente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, genere una situación de inundación extraordinaria y se produzca simultáneamente a dicha inundación.**
- h) **Los causados por tumultos en el curso de asambleas y manifestaciones realizadas conforme a las disposiciones de la Ley Orgánica española 9/1983 de 15 de julio, que regula el derecho de reunión, así como durante las huelgas legales, salvo si los actos anteriores pueden ser calificados como eventos extraordinarios en virtud de la sección 1(b) anterior.**
  - i) **Los causados por actos de mala fe por parte del asegurado.**
  - j) **Los derivados de reclamaciones por fenómenos naturales que causen daños a la propiedad o pérdidas financieras cuando la fecha de emisión o de inicio de la póliza, si es posterior, no sea anterior en más de siete días naturales a la fecha en que se produzca el hecho, salvo que se demuestre la imposibilidad de contratar el seguro antes por falta de interés asegurable. Este período de espera no se aplicará en caso de reemplazo o sustitución de la póliza, con la misma u otra compañía, cuando no se haya producido interrupción, a excepción de la parte referida a incrementos o nueva cobertura. Tampoco se aplicará a la parte de la suma asegurada resultante de la revaloración automática descrita en la póliza.**
- k) **Los que se correspondan a las reclamaciones surgidas antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con las disposiciones de la Ley española de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se suspenda o el contrato de seguro se extinga debido al impago de las primas.**
- l) **Pérdidas indirectas o pérdidas resultantes de daños directos o indirectos que no sean las pérdidas económicas especificadas como compensables en el Reglamento español relativo al Seguro de Riesgos Extraordinarios. En particular, esta cobertura no incluye ningún daño o pérdida sufrida a raíz de una interrupción o alteración en el suministro eléctrico, gases combustibles, fueloil, gasoil u otros fluidos, ni los daños o pérdidas indirectas que no sean los mencionados en el párrafo anterior, incluso si tales alteraciones resultan de causas incluidas en la cobertura de riesgos extraordinarios.**
- m) **Reclamaciones que, debido a su magnitud y gravedad, sean clasificadas por el gobierno nacional como "desastre o catástrofe natural".**

### 3. **Franquicia**

La franquicia que deberá pagar el Asegurado será:

Microsoft- Spain - ES – Complete for Business with DR - 1.29.20

a) En el caso de daños directos relacionados con el seguro de daños a la propiedad, la franquicia que deberá pagar el Asegurado será el 7% de la pérdida compensable que se derive de la reclamación. No obstante, los daños que afecten a viviendas, comunidades de propietarios o vehículos asegurados mediante una póliza de seguros de automóviles no estarán sujetos a franquicia.

B) En el caso de pérdidas económicas varias, la franquicia a abonar por el Asegurado será la establecida en la póliza, en términos de tiempo o cuantía, por los daños resultantes de reclamaciones por pérdida ordinaria de beneficios. En caso de que se apliquen diversas franquicias a la cobertura de reclamaciones por pérdida ordinaria de beneficios, se aplicarán las que figuren en la cobertura principal.

c) Cuando una póliza contemple una franquicia combinada por daños y pérdida de beneficios, el Consorcio de Compensación de Seguros liquidará los daños a la propiedad aplicando la franquicia correspondiente tal y como figura en la sección (a) anterior, y la pérdida de beneficios aplicando la franquicia establecida en la póliza para la cobertura principal, menos la franquicia que se haya aplicado en la liquidación de los daños a la propiedad.

#### **4. Ampliación de la cobertura.**

1. La cobertura de riesgos extraordinarios se aplica a la misma propiedad y a las mismas sumas aseguradas indicadas en las pólizas de seguros que cubran los riesgos ordinarios.

2. Sin perjuicio de lo anterior:

A) En las pólizas que cubren daños de vehículos a motor, la cobertura de riesgos extraordinarios del Consorcio de Compensación de Seguros indemnizará el interés asegurable total, aunque la póliza ordinaria solo lo haga parcialmente.

b) Cuando los vehículos solo cuenten con una póliza de responsabilidad civil de vehículos a motor, la cobertura de riesgos extraordinarios del Consorcio de Compensación de Seguros indemnizará el valor del vehículo hasta el estado en que se encontraba inmediatamente antes de la reclamación, de acuerdo con los precios del mercado aceptados de forma generalizada.

#### **PRESENTACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN ANTE EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS.**

1. Para reclamar una compensación por daños cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros, el titular de la póliza de seguro, el asegurado o el beneficiario de la póliza, cualquiera que actúe en su nombre, o el asegurador o el intermediario de seguros que gestionó el seguro, deberá notificarla al Consorcio.

2. La notificación de daños y la obtención de información sobre el proceso y el estado de las reclamaciones se puede realizar de las siguientes formas:

- Llamando al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (900 222 665 o 952 367 042).

- Visitando el sitio web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)).

3. Evaluación de pérdidas: El Consorcio de Compensación de Seguros llevará a cabo la evaluación de las pérdidas compensables conforme a la legislación en materia de seguros y el contenido de la póliza de seguro, sin que se vincule a ninguna evaluación realizada por la compañía de seguros que cubre los riesgos ordinarios.

4. Pago de la compensación: El Consorcio de Compensación de Seguros abonará la compensación al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

---

Microsoft y Surface son marcas comerciales del grupo de compañías Microsoft.