

## "MICROSOFT COMPLETE FOR EDUCATION"

### Términos y condiciones comerciales - Averías y daños accidentales

Guarde estos términos y condiciones junto con la **Orden de compra** en un lugar seguro, ya que ambos serán necesarios para presentar una reclamación.

#### DEFINICIONES

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

- **"Nosotros", "Nuestro", "Nos"**: el **Asegurador**, el **Fabricante**, administrador o administrador de reclamaciones.
- **"Fabricante", "Microsoft"**: el fabricante del equipo original, del Producto.
- **"Minorista"**: el vendedor al que **Microsoft** y **Nosotros** hemos autorizado para venderle a **Usted** esta **Póliza**.
- **"Asegurador"**: este seguro está respaldado al 100% por AmTrust Europe Limited, cuyo domicilio social está situado en Market Square, St. James's Street, Nottingham, NG1 6FG Reino Unido (01229676). El Asegurador está autorizado por la Autoridad de Regulación Prudencial y regulado por la Autoridad de Conducta Financiera y la Autoridad de Regulación Prudencial, número de servicios financieros 202189. El Asegurador está autorizado para operar bajo la prestación libre de servicios en España. Está autorizado específicamente para operar en accidentes y otras clases de daños a la propiedad, entre otros, así como lo indicado en la página web de la FCA y en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ([www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es)) con el número de registro L0558. Esta información se puede comprobar en el Registro de Servicios Financieros en: [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk)
- **"Usted", "Su", "Sus", "Titular del contrato educativo"**: el centro educativo que adquirió el (los) **Producto(s)** y esta **Póliza**, que obtendrá la cobertura de conformidad con los términos y las condiciones de la presente **Póliza**.
- **"Producto(s)"**: el dispositivo Microsoft Surface o Studio elegible que **Usted** compró originalmente que cumplen los criterios que figuran en la sección "ELEGIBILIDAD DEL PRODUCTO" que está o será cubierto por esta **Póliza**.
- **"Límite de responsabilidad"**: la responsabilidad máxima del **Asegurador** para cualquier reclamación y en total durante la **Vigencia** de la **Póliza**, según lo indicado en el "Límite de responsabilidad".
- **"Pérdida consiguiente"**: la pérdida o coste que **Usted** incurra 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.
- **"Precio original de compra"**: la cantidad pagada por Usted por cada uno de los **Producto(s)** cubierto(s), salvo los impuestos y/o tasas aplicables, como se indica en **Su Orden de compra**.
- **"Orden de compra"**: un documento numerado que confirma la fecha de adquisición de la presente **Póliza**, el tipo concreto de **Productos** cubiertos con la cantidad exacta de cada tipo, el **Titular del contrato educativo** con su nombre y domicilio y el **Período** de cobertura de la **Póliza**. EL PRESENTE CONTRATO NO SERÁ VÁLIDO SIN UNA **ORDEN DE COMPRA**.
- **"Período", "Plazo", "Vigencia"**: el período de tiempo en que las disposiciones de esta **Póliza** son válidas, tal como está indicado en **Su Orden de compra**.
- **"Avería"**: la avería real o quema de cualquier pieza de **Su Producto** mientras se esté utilizando conforme las pautas del **Fabricante** y que surja de los defectos electrónicos, eléctricos o mecánicos del **Producto** que provoquen el cese de funcionamiento del mismo y que requieran la **Reparación** inmediata para poder reanudar su funcionamiento normal.
- **"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**.
- **"Reparación"**: las medidas que **Nosotros** adoptamos para arreglar, reparar o restaurar **Su Producto** a su funcionamiento adecuado después de una reclamación de **Avería** o **Daños accidentales**. *Las piezas utilizadas para **Reparar** el **Producto** pueden ser nuevas, usadas o reacondicionadas que funcionan a las especificaciones de fábrica del **Producto** original.*
- **"Sustitución" o "Reemplazo(s)"**: un artículo suministrado a **Usted** a través de **Nuestro** acuerdo en el caso de que **Nosotros** determinemos que el **Producto** original defectuoso no se puede **Reparar**. Realizaremos todos los esfuerzos razonables para **Repararlo**, pero **Nos** reservamos el derecho a **Sustituir** el **Producto** defectuoso, a **Nuestra** entera discreción, por un modelo nuevo, reconstruido o reacondicionado con características y funcionalidades iguales o similares y no garantizamos que el **Reemplazo** sea del mismo modelo, tamaño, dimensiones o color que el **Producto** anterior.
- **"Póliza"**: el contrato entre **usted** y el **Asegurador**, como demuestran estos términos y condiciones y **su Orden de compra**.

#### PLAZO - FECHA EFECTIVA DE LA COBERTURA

1. La cobertura de una **Avería** empieza cuando vence la garantía del **Fabricante** sobre las piezas originales y/o mano de obra y continúa durante el resto de **Su Vigencia** tal como se muestra en **Su Orden de compra**, o hasta que se alcance el **Límite de responsabilidad**, lo que ocurra primero.
2. La cobertura por daños a **Su Producto** que resulten de **Daños accidentales** empieza tal como se indica en **su Orden de compra** y continúa durante la **Vigencia**, tal como está indicado en **Su Orden de compra** o hasta que se alcance el **Límite de responsabilidad**, lo que ocurra primero.

#### ELEGIBILIDAD DEL PRODUCTO

Para ser elegible para la cobertura de esta **Póliza**, se requiere lo siguiente:

1. El **Producto** debe ser un producto Microsoft Surface comprado nuevo con una garantía del **Fabricante** de al menos doce (12) meses.
2. El **Producto** no debe estar cubierto por ningún otro seguro, garantía y/o **Póliza** de servicio que proporcione los mismos beneficios descritos en el presente documento.

#### QUÉ ESTÁ CUBIERTO

Durante la **Vigencia** de esta Póliza, en caso de producirse una reclamación asegurada de **Avería** o **DA**, la presente **Póliza** contempla: i) la mano de obra o las piezas necesarias para **Reparar** el **Producto**; O ii) a **Nuestra** entera discreción, una **Sustitución** del **Producto** en lugar de dicha **Reparación**.

#### AVISOS IMPORTANTES SOBRE LA COBERTURA DE ESTA PÓLIZA

- A. Si **Nosotros** le proporcionamos una **Sustitución** a **Usted**:
- ▶ **Nos** reservamos el derecho a sustituir un **Producto** defectuoso por un artículo nuevo, reconstruido o reacondicionado de características y funcionalidades iguales o similares, que podrán no ser del mismo modelo, tamaño, dimensiones o color que el **Producto** anterior.
  - ▶ Los avances tecnológicos pueden provocar que una **Sustitución** tenga un precio de mercado o venta al público inferior al **Producto** anterior, y en estas circunstancias, la presente **Póliza** no le reembolsará a **Usted** dicha diferencia de precio.
  - ▶ Todas y cada una de las piezas, los componentes o las unidades íntegras del **Producto** que se **Sustituyan** en virtud de las disposiciones de la presente **Póliza** serán **Nuestra** propiedad íntegramente.
  - ▶ En todos los casos, los accesorios, los componentes adjuntos o los periféricos NO estarán incluidos ni proporcionados en asociación con una **Sustitución**.
- B. LA COBERTURA QUE SE DESCRIBE EN LA PRESENTE **PÓLIZA** NO SUSTITUIRÁ NI PROPORCIONARÁ NINGÚN BENEFICIO POR DUPLICADO DURANTE CUALQUIER PERÍODO DE GARANTÍA DEL FABRICANTE EN VIGOR. Durante dicho período, cualquier elemento cubierto en virtud de la garantía del fabricante será responsabilidad exclusiva del fabricante y NO se cubrirá en la presente **Póliza**, independientemente de la capacidad del fabricante para cumplir con sus obligaciones.
- C. LA COBERTURA EN VIRTUD DE LA PRESENTE **PÓLIZA** SE LIMITA A LO QUE SE DESCRIBE ESPECÍFICAMENTE EN ESTE DOCUMENTO, SEGÚN SE APLIQUE A SU **PÓLIZA**. Cualquier cosa que NO esté expresada específicamente en el presente NO estará cubierta (incluidos, entre otros, cualesquiera servicios de formación prestados de manera independiente por **Microsoft** o las entidades designadas por **Microsoft**).
- D. **SUS RESPONSABILIDADES**: Es **Su** responsabilidad realizar una copia de seguridad de cualquier software o datos periódicamente; especialmente, antes del inicio de cualquier servicio cubierto en virtud de la presente **Póliza**. El software o las transferencias de datos o servicios de restablecimiento NO están cubiertos.

#### LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Durante la **Vigencia de su Póliza**, el máximo que estamos obligados a pagar por cualquier reclamación no excederá el **Precio de compra original** de cada **Producto**, hasta un máximo de 3.000 € (IVA incluido).

Durante la **Vigencia de la Póliza** tiene cubierto un máximo de una (1) reclamación por el coste de **Reparación** o **Sustitución** de cada **Producto** en caso de **Avería** o **Daños accidentales**, hasta el total del importe del **Precio de compra original** de cada **Producto**, hasta un máximo de 6.000 € (IVA incluido).

La cobertura para cada **Producto** en virtud de esta **Póliza** finalizará automáticamente con efecto inmediato tras la resolución satisfactoria de una reclamación o el fin de **Su Período de seguro**, lo que ocurra antes, y el **Asegurador** no aceptará ninguna otra responsabilidad.

Una vez que se haya alcanzado el **Límite de responsabilidad**, **Nuestras** obligaciones se considerarán cumplidas en su totalidad y la cobertura otorgada por esta **Póliza** terminará.

De manera adicional, ni **Nosotros** ni el **Minorista** seremos responsables por ningún daño incidental o consecuente, incluidos, entre otros, los daños a la propiedad, pérdida de tiempo, datos o ingresos derivados de la **Avería** de cualquier **Producto** o equipo, de retrasos en el servicio o de la incapacidad de prestar servicio, o que se deriven de la no disponibilidad de una **Sustitución**. Ni **Nosotros** ni el **Minorista** seremos responsables de ninguna de las Condiciones preexistentes (que se definen a continuación) que le sean conocidas, incluido cualquier fallo inherente del **Producto**.

**AVISO - Acerca de la prima del seguro bajo las PÓLIZAS SURFACE**: El pago de la prima del seguro se debe realizar en el momento en que contrata **Su Póliza**. La información sobre la prima del seguro y los impuestos correspondientes se proporcionará en el punto de compra.

#### QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO - EXCLUSIONES

##### ESTA PÓLIZA NO CUBRE LAS RECLAMACIONES RELACIONADAS CON O DERIVADAS DE:

- (a) Condiciones preexistentes incurridas o conocidas por **Usted** (*por condición preexistente se entienden los daños o defectos asociados al **Producto** que existían antes de la contratación de la presente **Póliza**.*)
- (b) El embalaje y/o transporte inadecuado por **Su** parte o por parte de **Su** representante que resulte en daños al **Producto** mientras este esté en tránsito, incluyendo la protección inadecuada del **Producto** durante el transporte.
- (c) Cualquier **Pérdida consiguiente** de cualquier tipo, incluidos, entre
- otros: i) daños a la propiedad, tiempo perdido o pérdida de ingresos derivados de una **Avería** definida o evento de **DA**, cualquier avería mecánica/eléctrica no definida, servicios de formación prestados por separado por **Microsoft** o sus filiales o cualquier otro tipo de daño asociado al **Producto** o inherente al mismo, incluidos, entre otros, los equipos no cubiertos utilizados en asociación con el **Producto**; ii) retrasos en la prestación de servicios o incapacidad para prestar un servicio por cualquier motivo; iii) no disponibilidad de cualquier pieza/componente; iv) cualquier coste contraído por **Usted** asociado

- a las instalaciones personalizadas para colocar el **Producto** como stands de terceros, soportes y espacios a medida y similares; o v) un **Reemplazo** que sea de un modelo, tamaño, dimensión o color diferente al **Producto** anterior. **Nosotros** no asumiremos ninguna responsabilidad o daños a la propiedad o lesiones o fallecimiento de ninguna de las partes que se deriven de la operación, el mantenimiento o el uso del **Producto** o de un **Reemplazo** proporcionado en virtud de las disposiciones de la presente **Póliza**.
- (d) 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 o deterioro gradual del rendimiento del **Producto**.
  - (g) El tratamiento intencional o negligente del **Producto** de una manera dañina, perjudicial, maliciosa, imprudente u ofensiva que resulte en el daño y/o fallo de este.
  - (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.
  - (i) La pérdida, robo o daño malicioso o desaparición.
  - (j) Los animales (incluidas las mascotas), la presencia de animales o la infestación de mosquitos.
  - (k) El uso indebido de la electricidad y las fluctuaciones de potencia.
  - (l) Hechos fortuitos, incluyendo pero sin limitarse a: motín, radiación nuclear, guerra, acción hostil o contaminación radioactiva, condiciones ambientales, exposición a condiciones climáticas o peligros de la naturaleza, colapso, explosión o colisión de o con otro objeto, incendio, cualquier tipo de precipitación o humedad, rayos, suciedad/arena, humo, acto gubernamental o fallo de Internet o de otras telecomunicaciones y en general, cualquier hecho o riesgo extraordinario que esté cubierto por el "Consortio de Compensación de Seguros" de España.
  - (m) El incumplimiento de las recomendaciones del **Fabricante** en materia del mantenimiento, operación o almacenamiento del **Producto** en condiciones fuera de las especificaciones o instrucciones del **Fabricante**.
  - (n) Los **Productos** que estén sujetos a la retirada, garantía o modificación del **Fabricante** para reparar las deficiencias del diseño o componentes, fabricación incorrecta, error del **Fabricante** independiente de la capacidad de este de pagar por dichas reparaciones.
- (o) Los **Productos** a los que se les han quitado o alterado los números de serie.
  - (p) Los daños cosméticos de **Su Producto**, sin importar la causa, incluyendo los arañazos, rascadas, chirridos, imperfecciones, ruidos y abolladuras, a menos que dichos daños cosméticos resultaran en una pérdida de funcionalidad.
  - (q) El mantenimiento, ajustes, modificaciones o revisiones normales periódicas o preventivas.
  - (r) Cualquier reparación del **Producto** que no esté cubierta por una garantía, otra **Póliza** de servicio o seguro.
  - (s) Tanto los accesorios como los periféricos (como el teclado desmontable, lápiz digital) o componentes adjuntos que resulten esenciales para el funcionamiento básico del **Producto** pero no hayan sido proporcionados e incluidos por el **Fabricante** en el embalaje y en la venta original del **Producto**.
  - (t) Las imperfecciones de la pantalla/monitor, incluyendo pero no limitándose a imágenes grabadas en las pantallas CRT, LCD, LED o de plasma debido a videojuegos, exposición prolongada a una o más señales de vídeo, o pantallas agrietadas (salvo que puedan estar cubiertas, si los **DA** están indicados en **su Orden de compra**).
  - (u) El coste de los componentes que no esté cubierto por la garantía original del **Fabricante** del **Producto**, o de cualquier pieza no operativa / no accionada, incluyendo pero no limitándose a las piezas plásticas u otras piezas como los cables, pilas (salvo lo que esté indicado en esta **Póliza**), conectores, fusibles, teclados, carcasas plásticas o armazón, interruptores y cableado.
  - (v) Responsabilidad o daño a la propiedad, o lesión o muerte de cualquier persona, que resulte de la operación, mantenimiento o uso del **Producto**.
  - (w) Cualquier coste que resulte del fallo de cualquier elemento que esté destinado a ser un elemento consumible.
  - (x) Cualquier reclamación en la que no se haya proporcionado la **Orden de compra**, en la que **Nosotros** estemos de acuerdo en transferir el beneficio de la **Póliza**.
  - (y) Cualquier reclamación por la restauración del software o datos, o por la recuperación de los datos de **Su Producto**.
  - (z) Cualquier servicio realizado fuera de España.

## RECLAMACIONES

**IMPORTANTE:** LA PRESENTACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN NO SIGNIFICA AUTOMÁTICAMENTE QUE **SU PÓLIZA** CUBRA EL DAÑO O AVERÍA DE **SU PRODUCTO**. ESTA **PÓLIZA** PUEDE NO PROPORCIONARLE COBERTURA ALGUNA SI **USTED** REALIZA REPARACIONES NO AUTORIZADAS.

Cumpla con los siguientes procedimientos para obtener la autorización y la reparación lo más pronto posible y en cualquier caso en los catorce (14) días siguientes de la ocurrencia de la incidencia de la reclamación. El incumplimiento de estos procedimientos puede invalidar **su** reclamación.

Para que se considere una reclamación, **Su** Representante designado (según los datos que figuran en **Su Orden de compra**) deberá ponerse en contacto con **Nosotros** en primer lugar para realizar una revisión y un diagnóstico inicial del problema. Cuando presenta una reclamación, **Microsoft** le preguntará sobre **Su** reclamación y la naturaleza de la **Avería** o **Daño accidental**. Debe responder a estas preguntas con sinceridad y lo mejor posible y tener cuidado razonable de no realizar ninguna declaración falsa, ya que el no proporcionar información precisa puede invalidar **Su Póliza**.

Para un mejor servicio, tenga a mano **Su Orden de compra** y haga que el Representante designado **Nos** llame al número de teléfono que aparece en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Nuestros** representantes autorizados obtendrán rápidamente los detalles relacionados con el problema que está experimentando con el **Producto**, e intentarán primero solucionar la situación a través del teléfono y/o de manera remota. Si no logramos solucionar el problema a través del teléfono y/o de manera 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 ningún lado, a menos que **Nosotros** le indiquemos que lo haga. Si **Nosotros** le indicamos que **Nos** envíe por correo el **Producto**, asegúrese de incluir lo siguiente con **Su Producto**:

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

NOTA: Si requerimos que **Nos** envíe el **Producto** por correo, le proporcionaremos instrucciones específicas sobre cómo enviarnos el **Producto**. Para una reparación a través del correo, pagaremos el envío hacia y desde **Su** ubicación, si sigue todas **Nuestras** instrucciones. Se recomienda que sea cuidadoso 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 por **Su** parte. El **Producto** continuará siendo **Su** responsabilidad hasta que **Microsoft** lo reciba.

Cuando envíe **Su Producto** a **Microsoft** para su reparación no incluya ningún accesorio, juego ni objetos personales, ya que la empresa no será responsable de estos artículos.

**IMPORTANTE:** NO ABRA EL **PRODUCTO**. LA APERTURA DEL **PRODUCTO** PUEDE CAUSARLE DAÑOS QUE NO ESTÁN CUBIERTOS POR LA **PÓLIZA**, Y PUEDE DEJAR **SU PRODUCTO** INELEGIBLE PARA LA REPARACIÓN, INCLUSO PAGANDO. SOLO **MICROSOFT** O UN PROVEEDOR DE SERVICIO AUTORIZADO Y APROBADO POR **NOSOTROS** PUEDE REALIZAR LA REPARACIÓN DEL **PRODUCTO**.

#### RESPONSABILIDADES DE MICROSOFT BAJO ESTA PÓLIZA

- (a) Cuando **nos** envíe **Su Producto**, **Microsoft** lo inspeccionará.
- (b) **Microsoft** le reembolsará los gastos de envío, si la reclamación es válida y estos no fueron pagados por adelantado.
- (c) Si **Microsoft** determina que **Su Producto** falló como se describe en esta **Póliza**, **Microsoft** (a su entera discreción) lo **Reparará** o **Sustituirá** en nombre del **Asegurador**. Si el fallo se debe a una **Avería**, **Microsoft** hará esto sin ningún cargo para **Usted**. Se puede **Sustituir** con una unidad reacondicionada o con un **Producto** con funcionalidades equivalentes. Si **Microsoft** **Sustituye Su Producto**, el **Asegurador** se convertirá en el propietario de **Su Producto** original y **Usted** en el propietario del **Producto de sustitución**. La cobertura para ese **Producto** continuará durante la **Vigencia** restante de la **Póliza**, sujeta al **Límite de responsabilidad**.
- (d) Si **Su Producto** falla cuando ya ha caducado la **Vigencia** de esta **Póliza**, no habrá cobertura de ningún tipo bajo esta. Cuando caduque la **Vigencia** de esta **Póliza**, se le puede cobrar un cargo por el servicio de **Microsoft** de diagnóstico y reparación de **Su Producto**.

#### SUS RESPONSABILIDADES

Para recibir el servicio o soporte bajo esta **Póliza**, debe comprometerse a:

- (a) Facilitar a **Microsoft** el número de serie de **Su Producto**.
- (b) Facilitar a **Microsoft** información sobre los síntomas y causas de los problemas con **Su Producto**.
- (c) Responder a las solicitudes de información, incluyendo pero no limitándose al modelo de **Su Producto**, accesorios conectados o instalados en **Su Producto**, los mensajes de error mostrados, las acciones realizadas antes de que **Su Producto** experimentara el problema y los pasos realizados para solucionarlo.
- (d) Actualizar el software del **Producto** a la versión más reciente antes de contactar al servicio de reclamaciones.
- (e) Seguir las instrucciones que **Microsoft** le indica, incluyendo pero no limitándose a abstenerse a enviar a **Microsoft** productos y accesorios que no estén sujetos a **Reparación** o **Sustitución**, y a empacar **Su Producto** de conformidad con las instrucciones de envío.
- (f) En el caso de una **Sustitución**, **Nos** debe enviar **Su Producto** defectuoso en los diez (10) días naturales de la entrega del producto de **Sustitución**. Si no **Nos** devuelve el **Producto** defectuoso en los diez (10) días naturales posteriores a la confirmación de la entrega del producto de **Sustitución**, se le cobrará un cargo por dispositivo no devuelto igual al precio de venta sugerido por el **Fabricante** del producto de **Sustitución**.
- (g) **USTED** ES RESPONSABLE DE REALIZAR PERIÓDICAMENTE COPIAS DE SEGURIDAD DE TODO EL SOFTWARE Y DATOS, Y ANTES DEL COMIENZO DE CUALQUIER **REPARACIÓN**. ESTA **PÓLIZA** NO CUBRE LA RESTAURACIÓN DEL SOFTWARE O DATOS, NI LA RECUPERACIÓN DE DATOS A Y DESDE **SU PRODUCTO**, Y NO PODREMOS TRANSFERIR ESTOS A NINGÚN **PRODUCTO DE SUSTITUCIÓN** QUE SE LE PUEDA ENTREGAR. EN NINGÚN CASO **NOS** HAREMOS RESPONSABLES DE LA RESTAURACIÓN DE SOFTWARE O DATOS, NI DE RECUPERAR LOS DATOS DE CUALQUIER **PRODUCTO**.

#### FRAUDE

Si realiza una reclamación fraudulenta o si utiliza cualquier medio o dispositivo fraudulento bajo esta **Póliza**, perderá todos los beneficios de esta **Póliza** y la cobertura de **Su** seguro terminará de inmediato. Tanto el **Asegurador** como **Microsoft** pueden informar a la policía y/o a cualquier agencia de la ley sobre las circunstancias de dicha reclamación. El **Asegurador** se reserva el derecho de ordenar una investigación de **Su** reclamación y se reserva el derecho de cobrarle el coste de cualquier investigación de una reclamación fraudulenta presentada bajo esta **Póliza**.

---

#### LUGAR DEL SERVICIO

Para todas las reclamaciones cubiertas, esta **Póliza** contempla el envío con franqueo pagado de las **Reparaciones** o **Sustituciones** cubiertas a **Su** domicilio según los datos que figuren en la **Orden de compra**.

---

#### RENOVABILIDAD

Esta **Póliza** no se puede renovar cuando acabe **Su Vigencia**.

---

#### TRANSFERIBILIDAD

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

## CANCELACIÓN

### SU DERECHO A CANCELAR

**Usted** puede cancelar esta **Póliza** en cualquier momento haciéndonos llegar **Su** solicitud de cancelación del siguiente modo:

**Nos** puede escribir: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandymount Business Estate, Dublín 18, Irlanda. **Nos** puede llamar al número de teléfono que encontrará en: <http://support.microsoft.com>, o enviar un correo electrónico a [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

### PERÍODO DE REFLEXIÓN

Si la solicitud de cancelación se realiza en los primeros treinta (30) días de la fecha de contratación de la **Póliza**, se le reembolsará el cien por ciento (100%) del precio de contratación de la **Póliza**, siempre y cuando no se hayan realizado reclamaciones durante ese tiempo.

### DESPUÉS DEL PERÍODO DE REFLEXIÓN

Si **Su** solicitud de cancelación se realiza después de los primeros treinta (30) días de la fecha de contratación de la **Póliza**, recibirá un reembolso prorrateado del precio de contratación de la **Póliza**, siempre y cuando no se hayan realizado reclamaciones.

### NUESTRO DERECHO DE CANCELACIÓN

Si cancelamos esta **Póliza**, le proporcionaremos una notificación escrita al menos dos (2) meses antes de la fecha efectiva de cancelación. Dicha notificación le será enviada a la dirección que tenemos en **Nuestros** registros (correo electrónico o dirección física, según proceda), con la razón y la fecha efectiva de dicha cancelación. Si cancelamos esta **Póliza**, recibirá un reembolso prorrateado basado en los mismos criterios descritos anteriormente y no se aplicarán cargos de cancelación.

Solo podemos cancelar esta **Póliza** por las siguientes razones:

- (a) el impago por **Su** parte del precio de contratación (prima) de la **Póliza**,
- (b) la deliberada tergiversación o no divulgación por **Su** parte.

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Siempre hay una intención de proporcionarle 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 [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) o a través del correo electrónico: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

Contestaremos en un plazo de cinco (5) días laborales de la recepción de **Su** queja. Si no es posible darle una respuesta completa en este tiempo (por ejemplo, porque es necesario realizar una investigación detallada), le daremos una respuesta temporal en la que se le informa qué estamos haciendo para ocuparnos de **Su** queja, cuándo puede esperar una respuesta completa y de quién. En la mayoría de los casos, **Su** queja se resolverá en un plazo de cuatro (4) semanas.

Si tardaremos más de cuatro (4) semanas, le informaremos cuándo puede esperar una respuesta. Si no le respondemos en un plazo de ocho (8) semanas o no está satisfecho con la respuesta, puede enviar **Sus** consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ([www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es)) a la siguiente dirección: Paseo de la Castellana 44, 28046 - Madrid.

También puede ser elegible para contactar con el Defensor del Cliente (FOS), Exchange Tower, Harbour Exchange Square, Londres, E14 9SR llamando al teléfono 0800 023 4567, móvil 0300 123 9 123 o desde el extranjero al +44 20 7964 0500 o enviando un correo electrónico a [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

El procedimiento no será un perjuicio para **Su** derecho a iniciar procedimientos legales, tal como se explica en la siguiente cláusula de AVISO. Sin embargo, tenga presente que en algunos casos el FOS no puede examinar las quejas.

## AVISO

La información contenida en esta cláusula le ha sido proporcionada antes de la ejecución de la **Póliza**.

De acuerdo con el Real Decreto Legislativo 6/2004 del 29 de octubre que aprueba la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, así como el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, el **Asegurador** a quien se le ha solicitado la cobertura declara:

1. Este seguro está suscrito por Am Trust Europe Limited, cuyo domicilio social está en Market Square, St. James's Street, Nottingham, NG1 6FG Reino Unido (01229676) con libertad de prestar servicios en España. AmTrust Europe Limited 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 de prestar servicios, con el número de registro L0558.

2. Que el estado miembro encargado de controlar las actividades del Asegurador es el Reino Unido y que este está autorizado por la Autoridad de Regulación Prudencial y regulado por la Autoridad de Conducta Financiera y la Autoridad de Regulación Prudencial (Market Square, St. James's Street,



Nottingham, NG1 6FG, Reino Unido), con el registro número 202189.

3. Que las leyes aplicables serán la Ley 50/1980 del 8 de octubre sobre Contratos de Seguros, el Real Decreto Legislativo 6/2004 de la Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, la Ley 30/1995 del 8 de noviembre (si procede) y legislación derivada relacionada.

4. Que la liquidación del Asegurador está sujeta a las leyes del Reino Unido y que la autoridad competente en caso de liquidación en el Reino Unido 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)" a continuación para más información).

5. Que las disposiciones internas para las disputas y quejas son las que aparecen mencionadas en la cláusula "PROCEDIMIENTO DE QUEJAS" de esta **Póliza**.

6. Que las disposiciones externas para las disputas y quejas son las siguientes:

6.1 En el caso de una disputa, **Usted** puede presentar una demanda ante el tribunal de primera instancia correspondiente a su domicilio bajo la sección 24 de la Ley de Contratos de Seguro.

6.2 Del mismo modo, **Usted** puede recurrir voluntariamente a un proceso de arbitraje con los términos de las leyes de España para la protección de los consumidores y usuarios y legislación derivada relacionada, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Arbitraje en el caso de que las partes presenten una disputa a la decisión de uno o más mediadores.

## PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

### CONSENTIMIENTO DE TRANSFERENCIA DE DATOS

Al contratar esta **Póliza**, **Usted** consiente el uso de sus datos tal y como se describe a continuación:

### PROTECCIÓN DE DATOS

El **Asegurador** y **Microsoft** se comprometen a proteger **Su** privacidad, incluso la información personal delicada. Lea esta sección con atención, ya que la aceptación de esta **Póliza** se considerará como su reconocimiento de que ha leído y aceptado estos términos y condiciones.

### INFORMACIÓN DELICADA

Parte de la información personal que el **Asegurador** o **Microsoft** le pide, pueden ser datos personales delicados. Tanto el **Asegurador** como **Microsoft** no utilizarán estos datos personales sobre **Usted** u otros salvo para los fines específicos para los que han sido facilitados y para proporcionar los servicios descritos en los términos y condiciones.

Los datos personales que **Usted** facilite al **Asegurador** serán incluidos en archivos electrónicos propiedad de esa empresa, que los procesará de conformidad con la Ley de Protección de Datos del Reino Unido de 1998 con el propósito de suscribir y celebrar esta **Póliza** y, en particular, para proporcionar los servicios correspondientes, encargarse de las propuestas, ocuparse de las reclamaciones y realizar el pago de las mismas. **Usted** puede ejercer sus derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición de **Sus** datos personales mediante el procedimiento explicado en esta cláusula.

### CÓMO USAMOS Y PROTEGEMOS SU INFORMACIÓN Y CON QUIÉNES LA COMPARTIMOS

El **Asegurador** y **Microsoft** usarán **Su** información para gestionar **Su Póliza**, incluyendo la suscripción y la gestión de las reclamaciones. Esto puede incluir su divulgación a otros aseguradores, administradores, aseguradores de terceros y reaseguradoras.

**Su** información se compone de todos los datos que tanto el **Asegurador** como **Microsoft** tienen sobre **Usted** y **Sus** transacciones e incluye la información obtenida de terceros. Podemos usar y compartir **Su** información con otros miembros del AmTrust Group. El **Asegurador** y **Microsoft** proporcionarán un nivel adecuado de protección para **Sus** datos.

El **Asegurador** y **Microsoft** no revelan **Su** información a nadie ajeno al Grupo (significa una empresa que es una empresa matriz o filial de una de las partes) salvo:

- Cuando **Usted** ha otorgado **Su** permiso.
- Cuando se le exija al **Asegurador** y a **Microsoft** o estén permitidos a hacerlo por ley.
- Para organismos de referencia de crédito y prevención del fraude.
- Otras empresas que presten un servicio al **Asegurador**, **Microsoft** o a **Usted**.
- Cuando el **Asegurador** o **Microsoft** transfieran los derechos y obligaciones previstos en esta **Póliza**.

El **Asegurador** y **Microsoft** pueden transferir **Su** información a otros países y jurisdicciones, sobre la base de que a cualquiera a la que se la pasen proporciona un nivel adecuado de protección. Sin embargo, los organismos policiales y otras autoridades pueden acceder a dicha información para prevenir y detectar crímenes y cumplir con las obligaciones legales.

**Usted** ha autorizado expresamente que la información relacionada con **Su** persona y **Su Producto** pueda ser almacenada y procesada por empresas relacionadas en los Estados Unidos de América.

### SUS DERECHOS

En virtud de la Ley de Protección de Datos de 1998, tiene ciertos derechos relacionados con el acceso a **Su** información. **Usted** tiene derecho a ver una copia de la información personal que el **Asegurador** y **Microsoft** tienen sobre **Usted**. Si cree que cualquier información que el **Asegurador** o **Microsoft** tiene es incorrecta o está incompleta, háganoslo saber tan pronto como sea posible. Para que así se le proporcione una copia de la información.

#### MARKETING

El **Asegurador** y **Microsoft** no utilizarán **Sus** datos para fines de marketing. Toda la información facilitada se utiliza únicamente para gestionar **Su Póliza**.

---

### PLAN DE COMPENSACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS (FSCS)

El **Asegurador** está cubierto por el Plan de Compensación de Servicios Financieros (FSCS, por sus siglas en inglés). Si el **Asegurador** no puede cumplir con sus obligaciones financieras, **Usted** puede tener derecho a recibir una compensación del plan, en función del tipo de seguro y circunstancias de la reclamación. En el caso de los seguros no obligatorios, el 90% de **Su** reclamación está cubierta sin ningún límite máximo. Puede encontrar más información sobre los planes de compensación visitando el sitio web [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk), o llamando al 0207 892 7300.

---

### DISPOSICIONES GENERALES

#### LEGISLACIÓN APLICABLE Y COMPETENCIA

Esta **Póliza** está sujeta a la legislación española. El juez competente para conocer cualquier demanda que surja de esta **Póliza** será el de **Su** lugar de residencia.

#### SUBCONTRATO

Podemos subcontratar o asignar a terceros el cumplimiento de **Nuestras** obligaciones, pero no quedaremos exentos de **Nuestras** obligaciones con **Usted** cuando lo hagamos.

#### RENUNCIA Y SEPARABILIDAD

El incumplimiento de cualquiera de las partes de exigir a la otra parte el cumplimiento de cualquier disposición de este documento, no afectará el derecho de exigir dicho cumplimiento en cualquier momento posterior, ni será una renuncia por cualquiera de las partes del incumplimiento de cualquier disposición de este documento ni una renuncia a la disposición misma.

En el caso de que una disposición de estos términos y condiciones sea inaplicable o inválida en virtud de cualquier ley vigente, o declarada así por una decisión del tribunal, dicha inaplicabilidad o invalidez no harán que estos términos y condiciones no sean aplicables o válidos en su totalidad y en dicho caso, esa disposición será cambiada e interpretada con el fin de cumplir en la medida de lo posible los objetivos de la disposición inaplicable o inválida dentro de los límites de las leyes vigentes o decisiones judiciales aplicables.

#### SUBROGACIÓN

Si **Usted** tiene derecho a recuperar con respecto a otra parte cualquier elemento que **Nosotros** hayamos pagado en virtud de la presente **Póliza**, **Sus** derechos ser convertirán en **Nuestros** derechos. **Usted** hará lo que sea razonablemente necesario para permitir que **Nosotros** hagamos valer estos derechos. **Nosotros** recuperaremos únicamente el excedente después de que **Usted** haya recibido la compensación íntegra de **Su** siniestro.

#### AVISOS

**Usted** consiente expresamente a ser contactado, en cualquier número de teléfono o dirección física o electrónica que **Nos** haya facilitado con la finalidad de gestionar **su Póliza**. Todos los avisos o solicitudes relacionados con esta **Póliza** serán por escrito y podrán ser enviados por cualquier medio razonable, incluyendo correo postal, correo electrónico, fax, mensaje de texto o servicio de mensajería reconocido. Se considera que los avisos le han sido enviados cuando se le envíen al correo electrónico o número de fax que **Nos** haya facilitado, o tres (3) días después de haber sido enviados por correo a la dirección que **Nos** facilitó.

#### ACUERDO COMPLETO

Esta **Póliza**, incluidos los términos, condiciones, limitaciones, excepciones y exclusiones y **Su Orden de compra**, constituyen el acuerdo completo entre **Nosotros** y **Usted** y ninguna declaración, promesa o condición que no esté mencionada en este documento modificará estos artículos, salvo lo que exija la ley.

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

#### ENMIENDA DE DIVERGENCIAS

Si el contenido de la **Póliza** difiere de la propuesta de seguro o de las cláusulas acordadas, **Usted** tiene derecho a presentar una queja contra el **Asegurador** en el plazo de un mes a partir de la fecha de entrega de la **Póliza**, para que podamos rectificar las diferencias encontradas. Si transcurrido este plazo de tiempo no se presenta ninguna queja, 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, 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 Aviso de esta Póliza.**

## **LA CLÁUSULA DE COMPENSACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS POR LAS PÉRDIDAS QUE RESULTEN DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS.**

---

### **Daño a la propiedad**

De acuerdo con el Texto Consolidado de los Estatutos Legales del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobados por el Real Decreto Legislativo 7/2004 del 29 de octubre y modificado por la Ley 12/2006 del 16 de mayo, el asegurado de los contratos de seguro debe introducir el cargo a favor de la entidad pública anteriormente mencionada, 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.

Las compensaciones derivadas de las pérdidas que resulten de los riesgos extraordinarios que sucedan en España y afecten a los riesgos situados en España, y también, aunque solo en los seguros personales, los riesgos extraordinarios que sucedan en el extranjero cuando el asegurado resida habitualmente en España, serán pagados por el Consorcio de Compensación de Seguros si este ha pagado, a su vez, al Consorcio de Compensación los cargos correspondientes y, siempre y cuando se aplique una de las siguientes circunstancias:

a) El riesgo extraordinario que está cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no está cubierto por ninguna otra póliza de seguro contratada por la Compañía de Seguros.

b) Aunque el riesgo esté cubierto por dicha póliza, las obligaciones de la Compañía de Seguros no se pueden cumplir, porque un Tribunal ha declarado a la Compañía insolvente o, porque el Asegurador está bajo un procedimiento de insolvencia, la Compañía está sujeta a un proceso de liquidación examinado o participa en un proceso de liquidación controlado por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros actuará de acuerdo con el Estatuto Legal anteriormente mencionado, de conformidad con la Ley de Contratos de Seguro 50/1980 del 8 de octubre de 1980, el Real Decreto Legislativo 300/2004 del 20 de febrero del reglamento de riesgos extraordinarios y otro reglamento complementario.

### **I. RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES**

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

Los siguientes acontecimientos serán considerados extraordinarios:

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias (incluso fuertes oleajes), erupciones volcánicas, actividades ciclónicas atípicas (incluso los vientos extraordinarios de más de 120 km/h y tornados), y la caída de meteoritos.
- b) Actos violentos resultantes del terrorismo, rebelión, sedición, insurrección y tumultos populares.
- c) Eventos o actos de las Fuerzas Militares u Organismos de Seguridad del Estado en tiempos de paz.

#### **2. Riesgos excluidos**



- a) Aquellos que no dan pie a una compensación en virtud de la Ley de Contratos de Seguro.
- b) Aquellos que sufren las personas o bienes que no estén cubiertos por otros contratos de seguro diferentes al que contiene el cargo obligatorio a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los causados por un fallo o defecto del artículo asegurado o la falta evidente de mantenimiento.
- d) Los causados por conflictos armados, a pesar de que no están precedidos de una declaración formal de guerra.
- e) Los derivados de la energía nuclear a pesar de las disposiciones de la Ley 25/1964 del 29 de abril. No obstante lo anterior, se incluirán los daños directos en las instalaciones nucleares aseguradas, cuando el daño proceda de riesgos extraordinarios que afecten a la instalación.
- f) Los causados por el paso del tiempo, y en el caso de los bienes total o parcialmente sumergidos, por los causados por la simple acción de las olas o corrientes ordinarias.
- g) Los causados por un fenómeno natural distinto a los fenómenos naturales mencionados en el artículo 1 del Reglamento sobre riesgos extraordinarios, en especial aquellos causados por el aumento del nivel del subsuelo, movimiento de laderas, deslizamiento de tierra o de asentamiento, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que los daños sean causados manifiestamente por la acción de la lluvia causando al mismo tiempo una inundación extraordinaria en la zona.
- h) Los causados por tumultos en el curso de reuniones y manifestaciones públicas adicionales a la Ley Orgánica 9/1983 del 15 de julio, así como durante las huelgas legales, salvo si los actos anteriores pueden ser calificados como riesgos extraordinarios en virtud de la sección 1 del reglamento de riesgos extraordinarios.
- i) Los causados por actos de mala fe por parte del asegurado.
- j) Los derivados de las pérdidas producidas dentro del período de espera establecido en el artículo 8 del Reglamento sobre riesgos extraordinarios.
- k) Los causados antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con la Ley de Contratos de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación quede suspendida o el contrato de seguro se cancele debido al impago de las primas.
- l) Los daños o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos distintos a la "pérdida de beneficios", según la definición y limitación del reglamento de riesgos extraordinarios. En particular, no está cubierto ningún daño o pérdida derivada de cortes de electricidad o alteraciones del suministro externo de electricidad, gas, fueloil, gasoil u otros líquidos, ni los daños o pérdidas indirectas distintas a las mencionadas en el párrafo anterior, aunque las alteraciones surjan de las causas incluidas en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- m) Los que el Gobierno considere una calamidad o catástrofe nacional debido a su magnitud o importancia.

### 3. Deducible

En el caso de daños directos (salvo en el caso de los propietarios de vehículos, viviendas y pisos), el deducible será el 7% de la cuantía de los daños causados por la pérdida que serán compensados. En el caso de la pérdida de beneficios, el deducible será idéntico, en tiempo y cuantía, al deducible fijado en la póliza original por los daños derivados de la pérdida ordinaria de beneficios.

### 4.- Extensión de la cobertura.

La cobertura de los riesgos extraordinarios será proporcionada a los mismos asegurados y la suma asegurada indicada en la póliza para los riesgos ordinarios. Sin perjuicio de lo anterior, las pólizas que cubren los daños de su propio motor, la cobertura de los riesgos extraordinarios por parte del Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el interés asegurable total, aunque la póliza ordinaria lo garantice solo parcialmente.

## II. PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN CASO DE UNA PÉRDIDA QUE SERÁ COMPENSADA POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS.

En caso de pérdida, el asegurado, beneficiario o sus representantes legales deben, ya sea directamente o a través del Asegurador de la póliza ordinaria o a través del mediador de seguros, notificar la existencia de la pérdida, en el plazo máximo de siete días de la fecha en la que se conoció la pérdida, a la Delegación Regional del Consorcio pertinente, en función del lugar del suceso. El aviso se realizará en el formulario aprobado, que está disponible en el sitio web del Consorcio ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)) o en sus oficinas o en las oficinas del Asegurador.

Además, cualquier rastro o vestigio de la pérdida debe conservarse para ayudar al ajustador a realizar su trabajo y, si es absolutamente imposible, se debe presentar alguna documentación que demuestre los daños como fotografías, actas notariales, vídeos o certificados oficiales. Además, se debe conservar cualquier factura de los bienes afectados cuya destrucción no puede ser aplazada.

Se deben tomar las medidas necesarias para reducir los daños.

La tasación de las pérdidas derivadas de los acontecimientos extraordinarios la realizará el Consorcio de Compensación de Seguros y este no estará vinculado a las tasaciones realizadas por la Compañía de Seguros que cubre los riesgos ordinarios.

Para aclarar cualquier duda que pudiera surgir sobre el procedimiento a seguir, el Consorcio de Compensación de Seguros dispone del siguiente teléfono para sus clientes: 902 222 665.