

# Microsoft Complete

## Documento informativo de producto de seguro

Compañía: AmTrust International Underwriters DAC

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 reparar o sustituir su producto Microsoft elegible frente a daños accidentales y avería hasta un máximo de dos (2) sustituciones o el precio de compra original del producto.



#### ¿Qué está asegurado?

**Los siguientes supuestos están asegurados en virtud de Microsoft Complete. Los detalles de la cobertura aplicable pueden consultarse en su prueba de compra.**

##### ✓ Daños accidentales

Se proporciona cobertura para la reparación o la sustitución de su producto Microsoft elegible en caso de que se produzca un Daño accidental hasta un máximo de dos (2) sustituciones o tres (3) reparaciones hasta alcanzar el precio de compra original del producto.

##### ✓ Avería

Se proporciona cobertura para la reparación o la sustitución de su producto Microsoft elegible en caso de que el Producto sufra una Avería hasta un máximo de dos (2) sustituciones o tres (3) reparaciones hasta alcanzar el precio de compra original del producto.

#### Surface

Se proporciona cobertura de daños accidentales o avería para los siguientes artículos:

Surface Tablet, Surface Laptop, Surface Book o Surface Studio, más la fuente de alimentación asociada, junto con los cables adjuntos, están asegurados en virtud de la presente Póliza, cuando dichos artículos hayan sido suministrados originalmente por Microsoft en una única compra de paquete "todo en uno".

#### Xbox

Se proporciona cobertura de daños accidentales o avería para los siguientes artículos:

- la consola Xbox más la fuente de alimentación asociada, junto con los cables adjuntos, está asegurada en virtud de la presente Póliza, cuando dicho artículo haya sido suministrado originalmente por Microsoft en una única compra de paquete "todo en uno".
- PAQUETES DE PRODUCTOS: Cuando se hayan adquirido como un único paquete (un "paquete de producto Xbox"), también se incluye la cobertura de hasta dos (2) mandos estándar Xbox O un (1) mando Elite Xbox en virtud de la presente Póliza (según corresponda y se incluya en su compra de un paquete de productos Xbox).



#### ¿Qué no está asegurado?

- ✗ Los productos diseñados para un uso comercial;
- ✗ Las anomalías existentes;
- ✗ 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;
- ✗ Cualquier reclamación de restauración de software o datos o de recuperación de datos de su producto;
- ✗ Cualquier mantenimiento del producto que esté cubierto por una garantía, otro seguro o póliza de servicios y
- ✗ Los accesorios y periféricos que no hayan sido suministrados por Microsoft o no estuvieran incluidos en la venta original del producto.

Para las reclamaciones de productos Surface, se aplica una franquicia de 49,00 € por reclamación.



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

- ! Para poder optar a la cobertura, el Producto debe:
- ! ser un dispositivo de la serie Microsoft Surface, Studio o Xbox;
- ! haberse adquirido a Microsoft o a un Distribuidor;
- ! no estar cubierto por cualquier otro seguro, garantía o póliza de servicios que proporcione los mismos beneficios que se describen en el presente y
- ! estar diseñado exclusivamente para el uso habitual residencial/personal (NO debe estar previsto para un uso comercial como el alquiler, el uso institucional, educativo o empresarial).



### ¿Cuál es la cobertura geográfica?

- ✓ El país en el que adquirió Microsoft Complete.



### ¿Cuáles son mis obligaciones?

- ! Las reclamaciones deben notificarse en un plazo de catorce (14) días laborables a partir de la fecha en que se produzca el incidente de asociado a la reclamación.
- ! Es su responsabilidad hacer una copia de seguridad de cualquier/todo el software y los datos de forma periódica, especialmente antes de iniciar cualquier servicio cubierto por la Póliza. Los servicios de restauración o transferencia de datos o software no están cubiertos.
- ! 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.



### ¿Cuándo y cómo debo pagar?

El pago se realiza íntegramente al comprar el producto Microsoft Complete.



### ¿Cuándo empieza y finaliza la cobertura?

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 Su resumen de cobertura, durante un período máximo de 24 meses 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 Su resumen de cobertura y se prolonga hasta el Período de vigencia que figura en Su resumen de cobertura 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:

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

#### PERÍODO DE REFLEXIÓN

Si su solicitud de cancelación se realiza en los treinta (30) 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.

#### TRAS EL PERÍODO DE REFLEXIÓN

Si su solicitud de cancelación se realiza después de transcurridos treinta (30) 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.

## "MICROSOFT COMPLETE"

### Términos y condiciones

DERECHOS DEL CONSUMIDOR: EN EL CASO DE LOS CONSUMIDORES EN TERRITORIOS CON LEYES O NORMATIVAS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR, LOS BENEFICIOS OTORGADOS POR LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES SE SUMAN A TODOS LOS DERECHOS Y RECURSOS DISPUESTOS EN DICHAS LEYES Y NORMATIVAS. NINGUNO DE LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES AFECTARÁN A LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES OTORGADOS POR LAS LEYES VIGENTES OBLIGATORIAS, INCLUYENDO EL DERECHO DEL CONSUMIDOR DE LOS REMEDIOS PROVISTOS POR LAS LEYES ESTATUTARIAS Y EL DERECHO DE RECLAMAR DAÑOS EN CASO DEL INCUMPLIMIENTO TOTAL O PARCIAL O EL CUMPLIMIENTO INADECUADO POR PARTE **NUESTRA** DE CUALQUIERA DE **NUESTRAS** OBLIGACIONES CONTRACTUALES.

Guarde estos términos y condiciones junto con el **Comprobante 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"**: el **Asegurador**, el **Fabricante**, administrador o administrador de reclamaciones.
- **"Fabricante", "Microsoft"**: el fabricante del equipo original, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Bloque B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublín 18, Irlanda. Sitio Web [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)
- **"Detallista"**: el vendedor al que **Microsoft** y **Nosotros** hemos autorizado para venderle a **Usted** esta **Póliza**.
- **"Asegurador"**: este seguro está respaldado al 100% por AmTrust International Underwriters DAC (el "Asegurador"), cuya sede social sita en 40 Westland Row, Dublin, Irlanda (número de registro 169384). El Asegurador está autorizado y regulado por el Banco Central de Irlanda, con número de referencia de empresa C33525. Estos datos pueden comprobarse en el registro del Banco Central de Irlanda visitando [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie) o llamando al +353 (0)1 224 6000.
- **"Usted", "Su", "Sus"**: el comprador/propietario del (los) **Producto(S)** cubiertos por esta **Póliza**.
- **"Producto(s)"**: el (los) dispositivo(s) de la serie Xbox, Studio o Surface de Microsoft que **Usted** compró originalmente, o, a **Nuestra** discreción, un artículo de **Sustitución** proporcionado por **Nosotros** 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 las "Opciones del plan de cobertura".
- **"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 el (los) **Producto(s)** cubierto(s), salvo los impuestos y/o tasas aplicables, como se indica en **Su Comprobante de compra**.
- **"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.
- **"Período", "Plazo", "Vigencia"**: el período de tiempo en que las disposiciones de esta **Póliza** son válidas, tal como está indicado en **Su Resumen de coberturas** o **Comprobante de compra**.
- **"Avería"**: el fallo mecánico o eléctrico del **Producto** que tenga como consecuencia que ya no pueda realizar su función prevista y que esté provocado por defectos en los materiales o la mano de obra y NO por el desgaste normal y que se produzca durante el uso habitual del **Producto**.
- **"Deducible"**: el monto que **Usted** tiene que pagar, por reclamación, por los servicios cubiertos bajo esta **Póliza** (si los hubiera) tal como se indica en las "Opciones del plan de cobertura".
- **"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 DA no está disponible en todos los tipos de Producto ni opciones de 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 que se le haya suministrado a **Usted** a través de **Nuestro** acuerdo en el caso de que **Nosotros** determinemos que el **Producto** original defectuoso no se puede **Reparar**. **Nos** esforzaremos razonablemente por realizar la **Reparación**, 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 la **Sustitución** sea el mismo modelo o tenga el mismo tamaño, dimensiones o color que el **Producto** anterior.
- **"Resumen de cobertura"**: la primera página de **Su** cuenta de **Microsoft** en línea, tal como está indicado en las "Opciones del plan de cobertura", que confirma **Su** cobertura bajo esta **Póliza**.
- **"Póliza"**: el contrato entre **Usted** y el **Asegurador**, como demuestran estos términos y condiciones, el **Comprobante de compra** y **Su Resumen de coberturas**.

### PLAZO - FECHA EFECTIVA DE LA COBERTURA

1. La cobertura de una **Avería** empieza cuando se vence la garantía del **Fabricante** sobre las piezas originales y/o mano de obra y continúa durante el resto de **Su Plazo** tal como se muestra en **Su Resumen de coberturas**, durante un plazo máximo de veinticuatro (24) meses, 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 Resumen de coberturas** y continúa durante el **Plazo**, tal como se indica en **Su Resumen de coberturas** 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**, el **Producto** debe: (a) ser un dispositivo elegible de la serie Xbox, Studio o Surface de Microsoft; (b) haber sido comprado en un **Detallista**, (c) no estar cubierto por cualquier otro seguro, garantía y/o póliza de servicio que proporcione los mismos beneficios descritos en el presente documento, y (d) estar destinado únicamente a uso normal doméstico/persona (no destinado a uso comercial, como alquiler, uso empresarial, educativo o institucional).

## QUÉ ESTÁ CUBIERTO - GENERAL

Durante la **Vigencia** de esta póliza, en caso de una reclamación asegurada por **Avería** o **DA**, la presente **Póliza** cubre: 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**. Consulte la sección de "OPCIONES DEL PLAN COBERTURA" que sea aplicable a **Su Póliza** para obtener todos los detalles.

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

- A. Si **Nosotros** le proporcionamos una **Sustitución**:
- ▶ **Nos** reservamos el derecho a sustituir un **Producto** defectuoso por un artículo nuevo, reconstruido o reacondicionado con características y funcionalidades iguales o similares que puede que no sea el mismo modelo ni tenga el mismo tamaño, las mismas dimensiones o color que el anterior **Producto**.
  - ▶ Los avances tecnológicos pueden ocasionar que una **Sustitución** tenga un precio de mercado o de venta al público más bajo que el anterior **Producto**, y en ese caso, la presente **Póliza** no le ofrecerá ningún reembolso por dicha diferencia de precio.
  - ▶ Todas y cada una de las piezas, elementos o unidades íntegras del **Producto** que se **Sustituyan** en virtud de las disposiciones de la presente **Póliza** serán íntegramente propiedad **Nuestra**.
  - ▶ En todos los casos, NO se incluirán ni se proporcionarán accesorios o periféricos asociados a una **Sustitución**.
- B. LA COBERTURA DESCRITA EN VIRTUD DE LA PRESENTE **PÓLIZA** NO SUSTITUIRÁ NI PROPORCIONARÁ BENEFICIOS DUPLICADOS DURANTE CUALQUIER PERÍODO DE GARANTÍA DEL FABRICANTE VÁLIDO. Durante dicho período, cualquier cosa que esté cubierta en la garantía del fabricante será responsabilidad exclusiva del fabricante y NO estará cubierta bajo la presente **Póliza** independientemente de la capacidad del fabricante para 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 EL PRESENTE DOCUMENTO, SEGÚN CORRESPONDA A **SU PÓLIZA**. Cualquier cosa que NO esté expresada específicamente en este documento NO estará cubierta (incluidos, entre otros, cualesquiera servicios de formación prestados independientemente por **Microsoft** o terceros designados por **Microsoft**).
- D. **SUS RESPONSABILIDADES**: Será **Su** responsabilidad realizar periódicamente una copia de seguridad de todo el software o los datos, especialmente antes del inicio de cualquier servicio cubierto en virtud de la presente **Póliza**. NO estarán cubiertos los servicios de transferencia o restauración de software o datos.

## DEDUCIBLE

Consulte la descripción de Su **Póliza** en la sección "OPCIONES DEL PLAN COBERTURA" para confirmar si **Usted** debe pagar cualquier **Deducible** correspondiente a la cobertura en virtud de la presente **Póliza**.

## OPCIONES DEL PLAN COBERTURA

*(Tal como está indicado en **Su resumen de coberturas** y que le corresponde)*

### PÓLIZA PARA SURFACE

Puede encontrar **Su Resumen de coberturas** en <https://support.microsoft.com>

Tras adquirirse, la presente **Póliza** ofrece la cobertura que se describe en la sección anterior "QUÉ ESTÁ CUBIERTO - GENERAL", incluida la cobertura de DA y con sujeción a las siguientes disposiciones:

**BÁSICOS CUBIERTOS**: la tableta Surface, el portátil, el ordenador de sobremesa Studio o el libro más la unidad de alimentación asociada a los cables adjuntos están asegurados en virtud de la presente **Póliza**, cuando hayan sido suministrados originalmente por **Microsoft** en una única compra de un paquete "todo en uno".

- ▶ **AVISO** - El ordenador de sobremesa Studio solo incluye el ratón y el teclado cuando sean suministrados originalmente por **Microsoft** en una compra de un único paquete "todo en uno".
- ▶ **AVISO** - **ARTÍCULOS EXPRESAMENTE EXCLUIDOS**: LOS LÁPICES DIGITALES, EL TECLADO, EL RATÓN Y CUALQUIER OTRO ACCESORIO O EXTENSIÓN NO ESTÁN CUBIERTOS EN VIRTUD DE LA PRESENTE **PÓLIZA** (INDEPENDIEMENTE DE SI LOS MISMOS FUERON SUMINISTRADOS ORIGINALMENTE POR MICROSOFT EN UNA ÚNICA COMPRA DE UN PAQUETE "TODO EN UNO").

## DEDUCIBLE

Bajo **Su Póliza**, está obligado a pagar un **Deducible** de 49,00 €, por cada reclamación cubierta, que deben ser pagados en el momento en que **Nosotros** autoricemos los servicios.

## LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Durante El **Período De Vigencia De Su Póliza**, El Importe Máximo Acumulado Que **Nosotros** Estamos Obligados A Pagar No Superará El **Precio De Compra Original De Su Producto** ("Límite Agregado"). Los Límites De **Sustitución Y Reparación** Que Se Acumulan Con Respecto A Este **Límite Agregado** Se Desglosan Como Siguen:

- LÍMITE DE **REPARACIÓN**: Hasta tres (3) **Reparaciones** del **Producto** original, que acumuladas no superarán el **Precio de compra original de Su Producto**. UNA VEZ ALCANZADO ESTE LÍMITE, LA COBERTURA EN VIRTUD DE LA **PÓLIZA** FINALIZARÁ INDEPENDIENTEMENTE DEL PLAZO RESTANTE EN EL **PERÍODO** ACTUAL.
- LÍMITE DE **SUSTITUCIÓN**: Hasta dos (2) **Sustituciones**, proporcionadas según **Nuestro** criterio exclusivo. UNA VEZ SE ALCANCE ESTE LÍMITE, LA COBERTURA EN VIRTUD DE LA PRESENTE **PÓLIZA** FINALIZARÁ INDEPENDIENTEMENTE DEL **PLAZO** RESTANTE EN EL **PERÍODO** ACTUAL.

Si **Nosotros** elegimos **Sustituir Su Producto**, podremos proporcionar un servicio de intercambio avanzado. Cuando proporcionemos dicho servicio, el producto de **Sustitución** se le enviará a **Usted** antes de que **Nosotros** recibamos **Su Producto** defectuoso. **USTED DEBERÁ ENVIARNOS SU PRODUCTO DEFECTUOSO EN LOS DIEZ (10) DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA RECEPCIÓN CONFIRMADA DE LA ENTREGA DEL PRODUCTO DE SUSTITUCIÓN**. Si **Usted** no **Nos** devuelve el **Producto** defectuoso reclamado en los diez (10) días siguientes a la recepción confirmada de la entrega del producto de **Sustitución**, se le hará un cargo sin opción a devolución equivalente al precio de venta del producto de **Sustitución** sugerido por el **Fabricante**.

## PÓLIZA PARA XBOX

Puede encontrar **Su Resumen de coberturas** en <https://support.microsoft.com>

Tras adquirirse, la presente **Póliza** ofrece la cobertura que se describe en la sección anterior "QUÉ ESTÁ CUBIERTO - GENERAL", incluida la cobertura de DA y con sujeción a las siguientes disposiciones:

**BÁSICOS CUBIERTOS**: la consola Xbox más la unidad de alimentación asociada a los cables adjuntos están asegurados en virtud de la presente **Póliza**, cuando hayan sido suministrados originalmente por **Microsoft** en una única compra de un paquete "todo en uno".

**PAQUETES DE PRODUCTOS**: Al comprarse como un único paquete embalado (un "**Paquete de Producto Xbox**", también se incluye en virtud de la presente **Póliza** la cobertura de hasta dos (2) mandos estándar de Xbox O un (1) mando Elite de Xbox (según corresponda y se incluya en **Su** compra de un Paquete de Producto Xbox).

- **AVISO - ARTÍCULOS EXPRESAMENTE EXCLUIDOS**: CUALQUIER OTRO ACCESORIO O EXTENSIÓN QUE NO FIGURE EN LA DISPOSICIÓN ANTERIOR RELATIVA A "BÁSICOS CUBIERTOS" NO ESTARÁ CUBIERTO EN VIRTUD DE LA PRESENTE **PÓLIZA** (INDEPENDIENTEMENTE DE SI LOS MISMOS FUERON SUMINISTRADOS ORIGINALMENTE POR MICROSOFT EN UNA ÚNICA COMPRA DE UN PAQUETE "TODO EN UNO"). NO HABRÁ COBERTURA PARA LOS COMPONENTES QUE FIGURAN EN LA DISPOSICIÓN ANTERIOR RELATIVA A "PAQUETES DE PRODUCTOS" A MENOS QUE USTED LOS HAYA ADQUIRIDO A TRAVÉS DE UNA ÚNICA COMPRA "TODO EN UNO".

## DEDUCIBLE

Bajo su póliza, no se requiere el pago del deducible.

## LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

- Durante el **Período de su póliza**, el monto máximo que estamos obligados a pagar de conformidad con esta **Póliza**, por cualquier (1) reclamación y todas las reclamaciones en total durante la vigencia de la **Póliza** no excederá el **Precio de compra original de Su Producto** (o Productos si se adquieren varios artículos elegibles en una única transacción o como parte de un paquete).
- Si **Su** consola Xbox o mando Elite de Xbox ya han sido **Sustituidos**, ya no tendrá derecho a los beneficios asociados con este componente del **Producto** durante la vigencia restante de esta **Póliza**.
- Si el mando estándar de **Su** Xbox ya ha sido **Sustituido** dos veces, ya no tendrá derecho a los beneficios asociados con este componente de **Su** sistema Xbox/Kinect durante la vigencia restante de esta **Póliza**.

Si **Nosotros** elegimos **Sustituir Su Producto**, podremos proporcionar un servicio de intercambio avanzado. Cuando proporcionemos dicho servicio, el producto de **Sustitución** se le enviará a **Usted** antes de que **Nosotros** recibamos **Su Producto** defectuoso. **USTED DEBERÁ ENVIARNOS SU PRODUCTO DEFECTUOSO EN LOS DIEZ (10) DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA RECEPCIÓN CONFIRMADA DE LA ENTREGA DEL PRODUCTO DE SUSTITUCIÓN**. Si **Usted** no **Nos** devuelve el **Producto** defectuoso reclamado en los diez (10) días siguientes a la recepción confirmada de la entrega del producto de **Sustitución**, se le hará un cargo sin opción a devolución equivalente al precio de venta del producto de **Sustitución** sugerido por el **Fabricante**.

## QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO - EXCLUSIONES

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

- |   |  |
|---|--|
| (a) Condiciones preexistentes incurridas o conocidas por <b>Usted</b> (por condición preexistente se entiende los daños o defectos asociados al | <b>Producto</b> que existía antes de la contratación de esta <b>Póliza</b> . |
| (b) El embalaje y/o transporte inadecuado por <b>Su</b> parte o por parte de  |  |

- Su** representante que resulte en daños al **Producto** mientras éste esté en tránsito, incluyendo la protección inadecuada del **Producto** durante el transporte.
- (c) Cualquier **Pérdida consiguiente** de ningún tipo, incluidos, entre otros: i) daños a la propiedad, tiempo perdido, pérdida de datos o de ingresos derivada de una **Avería** definida o evento de **DA**, cualquier fallo mecánico/eléctrico no definido, servicios de formación prestados independientemente por **Microsoft** o sus filiales o cualquier otro tipo de daños sufridos por el **Producto** o asociados al mismo, incluidos, entre otros, por cualquier equipo no cubierto utilizado 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 soportes, montajes o espacios personalizados por terceros y similares o v) una **Sustitución** que sea un modelo diferente, con tamaño, dimensiones o colores distintos a los del **Producto** anterior. No asumiremos ninguna responsabilidad ni daños a la propiedad, y tampoco lesiones o fallecimiento de ninguna parte que se deriven del funcionamiento, mantenimiento o uso del **Producto** o de una **Sustitución** proporcionada 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 **Productos** que estén destinados a usos comerciales (*por "Uso comercial" se entiende alquiler, uso empresarial, educativo, institucional o de cualquier otro tipo de uso que no sea doméstico*).
  - (f) Los daños causados por congelación, sobrecalentamiento, oxidación, corrosión, deformación o doblado.
  - (g) El desgaste o deterioro gradual del rendimiento del **Producto**.
  - (h) El tratamiento intencional del **Producto** de una manera dañina, perjudicial, maliciosa, imprudente u ofensiva que resulte en el daño y/o fallo de éste.
  - (i) 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.
  - (j) La pérdida, robo o daño malicioso o desaparición.
  - (k) 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, acciones gubernamentales o fallo de Internet o de otro sistema de telecomunicaciones y en general, cualquier hecho o riesgo extraordinario que esté cubierto por el "Consortio de Compensación de Seguros" de España.
  - (l) **Daños Accidentales (DA, PDA)**, a menos que los "DA", "PDA" hayan sido contratados y estén indicados en **Su Resumen de coberturas**.
  - (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 éste 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 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) a menos que esté indicado específicamente en las "Opciones del plan de cobertura".
  - (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 Resumen de coberturas**).
  - (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 el **Comprobante 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**.

## RECLAMACIONES

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

Por favor, cumpla con los siguientes procedimientos para obtener la autorización y el servicio 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.

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 Comprobante de compra** y llámenos 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 **Detallista** 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 Comprobante 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. SÓLO **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 éstos 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** (salvo el **Deducible** aplicable). 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 ésta. 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) **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 ÉSTOS 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**.

---

#### **RENOVABILIDAD**

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

---

#### **TRANSFERENCIA**

**Usted** puede transferir la cobertura de esta **Póliza** a otra persona, para ello debe informar a **Microsoft** mediante el envío de un correo electrónico a [Microsoft-Spain-ES-Consumer-Complete-4.10.18](mailto:Microsoft-Spain-ES-Consumer-Complete-4.10.18)

[msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com) o llamando al teléfono que se encuentra en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> en los 15 días de dicha transferencia.

## 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 a: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford 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 [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@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.

Sólo 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 contento con el servicio, sírvase notificarlo a uno de **Nuestros** representantes telefónicos al número de teléfono que encontrará en <https://support.microsoft.com> o a través del correo electrónico: [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@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 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 transcurridas ocho (8) semanas no ha recibido una respuesta o no está satisfecho con la respuesta que ha recibido, es posible que tenga derecho a ponerse en contacto con el Defensor del Cliente, que puede revisar las quejas de "denunciantes admisibles", que incluye a los particulares y a los comerciantes individuales y pequeñas asociaciones con un volumen de ventas inferior a 3 millones de EUR.

Puede consultarse información adicional en: <https://www.financialombudsman.ie>

Financial Services Ombudsman, 3ª planta, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Teléfono: 1890 88 20 90 o desde el extranjero +353 1 6620899

Correo electrónico: [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie)

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 Defensor del cliente 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 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 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 éste 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)" 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

### PROTECCIÓN DE DATOS

Estamos comprometidos con la protección y el respeto de **Su** privacidad conforme a la Legislación actual en materia de protección de datos ("la Legislación"). Para los fines de la Legislación, los Controladores de datos son **Microsoft** y el **Asegurador**. A continuación figura un resumen de los modos en los que el **Asegurador** trata **Sus** datos personales. Si desea más información, puede visitar el sitio web del **Asegurador** en [www.amtrusteurope.com](http://www.amtrusteurope.com). Si desea información sobre el modo 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 asociada a una persona física identificada o identificable, que posea sobre **Usted** de los siguientes modos:

- 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 una renovación, con fines de investigación o estadísticos, para los intereses legítimos 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 jurídicas radicadas en las jurisdicciones situadas 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 se le contacte con dichos fines.
- o Para notificarle sobre cambios en **Nuestro** servicio, para las obligaciones jurídicas y reglamentarias del **Asegurador**.
- o Para protegerle frente a fraude, blanqueo de capitales, financiación de terrorismo y para cumplir obligaciones jurídicas o reglamentarias; esto es necesario para cumplir las obligaciones jurídicas y reglamentarias del **Asegurador** radicadas en jurisdicciones 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, contables, autoridades de regulación y según disponga la ley.

El **Asegurador** también podrá divulgar los datos personales de **Usted**:

- a) En caso de que venda o compre cualquier empresa o activo, en cuyo caso podrá divulgar los datos personales de **Usted** al vendedor o comprador potencial de dicha empresa o activo.
- b) Si cualquier compañía AmTrust 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 de AmTrust, 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 una 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 a hacer que se transfieran directamente a otro controlador 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) Poner una queja 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 de los **Aseguradores**. 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, judiciales o reglamentarios.

Si tiene cualquier pregunta relativa al uso que hacen los **Aseguradores** de **Sus** datos personales, póngase en contacto con **The Data Protection Officer, AmTrust International** - visite el sitio web (<https://www.amtrusteurope.com/>) para obtener todos los detalles de la dirección.

## 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 inválido dentro de los límites de las leyes vigentes o decisiones judiciales aplicables.

### 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 relacionadas con esta **Póliza** serán por escrito y podrán ser enviadas 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**, incluyendo el **Resumen de coberturas**, términos, condiciones, limitaciones, excepciones y exclusiones y **Su Comprobante 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.

#### 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 sólo en los seguros personales, los riesgos extraordinarios que sucedan en el extranjero cuando el asegurado resida habitualmente en España, por el Consorcio de Compensación de Seguros si éste 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/hr. 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 derivadas 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 sólo 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.consorseguros.es](http://www.consorseguros.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 éste 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.