

# Garantía Adicional

Condiciones Generales



**Allianz**  **Assistance**

1. Introducción.....	3
2. Condiciones Generales.....	3
3. Resumen de la Póliza de Garantía Adicional.....	4
4. Si tiene que notificar una incidencia.....	5
5. Cómo funciona su Póliza.....	5
6. Definiciones.....	5
7. Sus obligaciones.....	7
8. Exclusiones.....	7
9. Entrada en Vigor y Cancelación.....	7
10. Pago.....	8
11. Cómo notificar una incidencia.....	8
12. Consultas y quejas.....	9
13. Privacidad y datos personales.....	10
14. Sanciones internacionales.....	13
15. Legislación aplicable.....	13
16. Situación reglamentaria.....	13
17. Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España en seguros de daños en los bienes.....	13

# 1. Introducción

Su contrato consta de:

- las siguientes **Condiciones Generales**, en las que se detallan tanto las reglas generales aplicables a todos los contratos como las exclusiones generales y condiciones generales aplicables a la cobertura que usted haya seleccionado,
- su Justificante de Compra del Producto asegurado y
- las Condiciones Particulares (**Certificado de Seguro**), donde figuran la Fecha de Entrada en Vigor de la Póliza, la Fecha de Vencimiento de la Póliza y el Tipo de Cobertura que usted haya seleccionado.

Tómese el tiempo necesario para leer íntegramente esta Póliza, comprobar si se ajusta a sus necesidades y comprender tanto la cobertura que proporciona como las exclusiones y condiciones generales aplicables. Si desea realizar algún cambio, consultar algo que no entienda o comunicarnos algún posible error, póngase en contacto con nosotros enviando un correo electrónico a la dirección [AllianzInside.es@allianz.com](mailto:AllianzInside.es@allianz.com) o llamando al teléfono +34917694091.

El término “Garantía Adicional” se refiere a una póliza de seguro que cubre su Producto asegurado siempre que concurren determinadas circunstancias, en cuyo caso procederemos, a nuestra elección, a reparar o sustituir su Producto asegurado, o bien a reembolsarle el importe del mismo o darle una autorización previa para que usted proceda a repararlo.

Es importante que conserve el Justificante de Compra original del Producto en su historial de pedidos de Amazon, ya que forma parte del contrato entre usted y nosotros.

La Garantía Adicional no cubre los Daños Estéticos que no afecten a la funcionalidad del Producto asegurado, como arañazos, abolladuras, decoloración o pequeñas grietas.

La Garantía Adicional es una póliza de seguro suscrita por AWP P&C S.A., Sucursal en Países Bajos que opera como Allianz Global Assistance Europe y se compromete a asegurar su Producto asegurado en los términos establecidos en las presentes Condiciones Generales de la Póliza.

## 2. Condiciones Generales

Pueden contratar la Garantía Adicional personas mayores de 18 años residentes en España. Tenga en cuenta que la validez de su Póliza de Seguro está condicionada a que, durante todo el periodo de vigencia de esta, España siga siendo su País de Residencia.

El seguro de Garantía Adicional solo cubre Productos adquiridos por usted para su uso doméstico y utilizado de conformidad con las instrucciones de los respectivos fabricantes. No es válido para usos relacionados con fines profesionales, o relativos a organizaciones no lucrativas, gubernamentales (organizaciones con múltiples usuarios) o de contratación o empleo.

Usted no deberá contratar la Póliza si conoce algún daño o fallo preexistente en su Producto.

Incluso después de que usted haya contratado la Póliza de Seguro Garantía Adicional, podremos anularla y quedar exentos de cualquier responsabilidad frente a posibles incidencias relacionadas con la misma si:

- Le hemos comunicado previamente que no deseamos asegurarle. En este caso, le reembolsaremos cualquier Prima que usted haya abonado (consulte la Cláusula 9. Entrada en Vigor y Cancelación).
- Usted no ha abonado la Prima adeudada durante el plazo de pago (consulte la Cláusula 10. Pago).
- Nos ha facilitado información falsa al contratar la Póliza o durante el proceso de notificación de alguna incidencia (consulte la Cláusula 11. Cómo notificar una incidencia).
- Su Producto no dispone del distintivo CE. (Los Productos comercializados con este distintivo han superado las pruebas de homologación pertinentes y cumplen los estrictos criterios de seguridad, higiénicos y medioambientales del Espacio Económico Europeo).

La fecha a partir de la cual se puede notificar una incidencia depende del Tipo de Incidencia. Consulte la tabla siguiente para averiguar cuándo puede notificar la primera incidencia de cada tipo porque la cobertura ya esté en vigor.

Tipo de incidencia	Primera fecha de notificación posible/Comienzo de vigencia de la cobertura
Averías Mecánicas y Eléctricas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para Productos nuevos: una vez caducada la garantía del fabricante (es decir, al menos 24 meses después de la compra del Producto).</li> <li>• Para Productos reacondicionados y certificados de Amazon Renewed: al menos 12 meses después de la fecha de compra del Producto.</li> </ul>

### 3. Resumen de la Póliza de Garantía Adicional

Lista de Productos cubiertos en esta sección:

1. Equipos electrónicos de limpieza
2. Electrodomésticos de cocina
3. Refrigeradores y congeladores
4. Lavavajillas
5. Lavadoras y Secadoras
6. Campanas
7. Equipos electrónicos para deporte

Sus Condiciones Particulares (Certificado de Seguro) le proporcionan detalles sobre su cobertura.

¿Qué cubre el seguro?	
Averías Mecánicas y Eléctricas	✓ Aseguradas
<b>Daños Accidentales</b>	
Robo o Pérdida	
Daños Estéticos	
Accesorios	
Consumibles	
Uso Comercial de Dispositivos Domésticos	✗ No asegurados
Daños en Correas y Pulseras	
Negligencia Grave	
Software Defectuoso o Recuperación de Software / Datos	

Características de Garantía Adicional	Resumen de coberturas
<b>Cobertura Mundial *</b>	Cubierto
<b>Opciones de Sustitución</b>	Limitadas a una por Póliza si su Producto asegurado no es reparable
<b>Sustitución del Producto por fallo recurrente asegurado</b>	Sí, sustitución si se produce el mismo fallo 3 veces en un periodo de 12 meses
<b>Número de incidencias notificables</b>	Ilimitado, hasta alcanzar el Límite de Responsabilidad
<b>Retirada del artículo en caso de sustitución</b>	Si sustituimos su Producto asegurado, en caso necesario concertaremos la retirada del Producto asegurado original a nuestro cargo, con excepción de cualquier coste de desinstalación o instalación
<b>Garantía del Producto Reparado</b>	6 meses
<b>Plazo de Desistimiento</b>	45 días
<b>Franquicia</b>	No existe

\* Su Producto está asegurado mientras usted se encuentre en el extranjero, en viajes de una duración máxima de 183 días consecutivos. Gestionaremos las incidencias notificadas cuando regrese al País de Residencia donde contrató su Póliza o mediante un reparador autorizado en el extranjero, a nuestra elección.

Para todas las pantallas: Los defectos relacionados con los píxeles, como los píxeles iluminados u oscuros, estarán sujetos a las directrices del fabricante sobre los defectos de píxeles permitidos, lo cual verificaremos nosotros o el Administrador autorizado por nosotros para determinar si se trata de un fallo incluido en la cobertura.

## 4. Si tiene que notificar una incidencia

Antes de enviar su Producto asegurado a reparar, debe (cuando proceda) gestionar, realizar una copia de seguridad o proteger de otra manera, cualquier dato contenido en su Producto asegurado contra pérdidas, daños o destrucción. Por motivos de confidencialidad, en todos los Productos enviados a reparar se borrará cualquier dato antes de realizar cualquier acción por parte los Administradores autorizados por nosotros. No nos hacemos responsables de ninguna pérdida de datos, sea cual sea el motivo. No aceptamos ninguna responsabilidad por su tarjeta SIM, tarjeta de memoria o cualquier otro soporte de almacenamiento o propiedad que le pertenezca y que no haya retirado del Producto asegurado antes de enviarlo a reparar.

## 5. Cómo funciona su Póliza

Cuando nos notifique una incidencia, a nuestra elección, repararemos o sustituiremos su Producto asegurado o le proporcionaremos un reembolso económico que no sobrepase el Límite de Responsabilidad. Los Administradores que le asignemos para realizar las reparaciones utilizarán repuestos originales o reacondicionados.

Si aceptamos su incidencia, y en caso de que su Producto no pueda repararse, porque no haya piezas disponibles o los costes de una sola reparación sobrepasen el Límite de Responsabilidad, sustituiremos el Producto asegurado o se lo reembolsaremos. Nuestra responsabilidad por la sustitución o el reembolso no sobrepasará el Valor de Mercado Actual de su Producto sin contar la depreciación.

Si su Producto se sustituye según lo establecido en las presentes Condiciones de la Póliza, habremos cumplido nuestra responsabilidad en virtud de esta Póliza y, cuando lo permita la ley, cancelaremos y rescindiremos todas las obligaciones adicionales establecidas en esta Póliza.

Tiene derecho a una única sustitución de su producto asegurado durante el Periodo de Cobertura y no se aceptarán más incidencias.

Es posible que se le solicite la devolución de su Producto defectuoso como condición para recibir un Producto de sustitución o un reembolso.

Si organizamos el transporte de su Producto como parte de la reparación o la sustitución, correremos con este coste.

Si el Producto se repara y se reemplaza posteriormente, el Producto original pasará a ser de nuestra propiedad.

Usted tiene derecho a solicitar una compensación de un máximo de 50 € por el coste de la reinstalación (demostrada) de un Producto asegurado no portátil, en caso de que la reparación del mismo haya requerido el traslado del Producto.

**Sin perjuicio de lo anterior, nuestra responsabilidad por la suma de todas las incidencias cubiertas durante todo el período de vigencia de la Póliza no sobrepasará el Límite de Responsabilidad.**

## 6. Definiciones

Algunas de las palabras y expresiones de las presentes Condiciones de la Póliza tienen significados concretos. Estos se explican a continuación y tienen el mismo significado donde quiera que aparezcan.

Término	Definición
<b>Accesorios</b>	Equipo adicional relacionado con el Producto asegurado y que se incluye dentro de la caja del Producto asegurado en el punto de venta.
<b>Administrador</b>	Cualquier parte responsable de gestionar/administrar esta Póliza de Seguro, que podemos designar cuando proceda.
<b>Cobertura Mundial</b>	El grado de continuación de la cobertura mientras usted se encuentre fuera de su País de Residencia.
<b>Condiciones Generales de la Póliza</b>	El presente documento.
<b>Consumibles</b>	Las piezas del Producto que usted puede reemplazar, según lo detallado en las instrucciones de uso del fabricante, cuya sustitución puede ser necesaria para restablecer la funcionalidad del Producto asegurado.
<b>Daños Accidentales</b>	En un momento y lugar determinados, su Producto asegurado deja de funcionar normalmente y su funcionalidad o su seguridad se ven afectadas a causa de un suceso imprevisto e involuntario. Esto incluye: <ul style="list-style-type: none"><li>• Daños en la pantalla: La pérdida de funcionalidad, el agrietamiento o la rotura de la pantalla se limitan a las piezas necesarias para reparar una pantalla agrietada o rota y el vidrio trasero, como la pantalla de vidrio o plástico, el sistema LCD y los sensores conectados a la pantalla, y</li><li>• Otros daños: Pérdida de funcionalidad, incluidos los daños causados por el derrame involuntario de líquidos en el Producto asegurado, caída en líquidos, exposición a la lluvia y cualquier daño físico involuntario.</li></ul>

<b>Daños en Correas y Pulseras</b>	Daños sufridos en correas o pulseras utilizadas para fijar el dispositivo a un objeto o extremidad (por ejemplo, correas de reloj).
<b>Daños Estéticos</b>	Cualquier daño que no afecte al uso o la funcionalidad segura del Producto, incluidos rasguños, arañazos, muescas, abolladuras, decoloración, pequeñas grietas o cualquier otra causa que determinemos.
<b>Averías Mecánicas y Eléctricas</b>	Fallo de un componente interno necesario para el uso normal del Producto, si no se debe a una causa excluida.
<b>Distribuidor</b>	Una empresa o particular (comerciante) que compra bienes o servicios con intención de venderlos y no de usarlos.
<b>Fecha de Inicio de la Póliza</b>	La fecha a partir de la cual su Producto está asegurado por nosotros, tal como figura en las Condiciones Particulares (Certificado de Seguro).
<b>Fecha de Vencimiento de la Póliza</b>	La fecha en que finaliza el contrato de seguro de su Producto asegurado.
<b>Franquicia</b>	El importe predefinido que usted debe abonar por cada incidencia válida que notifique según lo establecido en las presentes Condiciones de la Póliza.
<b>Garantía del Producto Reparado</b>	El periodo durante el cual garantizamos la reparación realizada en su Producto a causa de fallos Daños Mecánicos y Eléctricos y/o Daños Accidentales, según lo establecido en las presentes Condiciones de la Póliza.
<b>Justificante de Compra</b>	Su recibo, número de confirmación del pedido o confirmación por correo electrónico que mencione su Producto asegurado. Puede incluir un recibo o documentación de su Distribuidor.
<b>Límite de Responsabilidad</b>	El Precio de Compra Original del Producto, IVA incluido.
<b>Negligencia Grave</b>	Omisión voluntaria de la necesidad de emplear el cuidado razonable por parte de usted o de un usuario del Producto asegurado.
<b>Nosotros / nos / nuestro</b>	La aseguradora AWP P&C S.A. – Sucursal en Países Bajos, que opera como Allianz Global Assistance Europe.
<b>Opción de Sustitución</b>	Una de las siguientes opciones que podemos elegir para sustituir su Producto original: (i) Producto reacondicionado con funcionalidad similar a la de su Producto original, o (ii) Producto nuevo con funcionalidad similar a la de su Producto original, o abono en efectivo.
<b>País de Residencia</b>	El país donde tiene su residencia principal y en el que pasa más de 183 días al año.
<b>Periodo de Cobertura</b>	La duración de la Póliza, que se indica en las Condiciones Particulares (Certificado de Seguro), sujeta a las Condiciones de la Póliza.
<b>Plazo de Desistimiento</b>	El periodo de 45 días durante el cual puede cambiar de opinión y cancelar su Póliza de Seguro con un reembolso completo de la Prima cobrada hasta la fecha, siempre que no se notifiquen o se vayan a notificar incidencias válidas.
<b>Precio de Compra Original</b>	El Precio de Venta al Público que abonó por el Producto, tal como figura en su Justificante de Compra.
<b>Precio de Venta al Público</b>	El precio que abonó, sin incluir el envío, por el Producto cubierto por esta Póliza.
<b>Prima</b>	El importe que usted debe pagar por su Póliza, que incluye el impuesto sobre primas de seguros a las tasas y recargos del Consorcio vigentes.
<b>Primera fecha de notificación posible</b>	La fecha a partir de la cual puede notificar una incidencia según lo establecido en su Póliza, como figura en sus Condiciones Particulares (Certificado de Seguro).
<b>Producto</b>	El artículo nuevo o reacondicionado adquirido un máximo de 30 días antes de la contratación de esta cobertura, en buen estado de funcionamiento, que aparece en su Justificante de Compra y está cubierto por esta Póliza.
<b>Robo o Pérdida</b>	El hecho de que el Producto asegurado sea sustraído ilegalmente, perdido u olvidado en algún sitio.
<b>Software Defectuoso o Recuperación de Software / Datos</b>	Un fallo del rendimiento o de la funcionalidad del software de su Producto asegurado; la pérdida de cualquier dato, o de acceso a cualquier información.
<b>Tipo de Cobertura</b>	La clasificación de la protección de seguro que proporciona su Póliza.
<b>Wearables</b>	Dispositivos electrónicos que se llevan en la muñeca, lo que incluye, sin limitarse a ello, relojes inteligentes; pulseras de actividad, y dispositivos GPS.
<b>Uso Comercial de Dispositivos Domésticos</b>	El uso de un dispositivo doméstico con fines comerciales. Solo los dispositivos cuyo fabricante establezca explícitamente que están destinados al uso comercial pueden asegurarse para uso comercial.
<b>Usted / le / su</b>	El propietario del Producto cubierto por esta Póliza.
<b>Valor de Mercado Actual</b>	El importe del valor que determinemos que tendría su Producto en el momento de la incidencia, en las condiciones en que lo adquiriese: nuevo o reacondicionado con certificado de Amazon. Este importe incluye el IVA.



## 7. Sus obligaciones

- Abonar cualquier importe adeudado antes de concertar una reparación o sustitución.
- Estar en casa a la hora acordada para la recogida o la visita de reparación.
- Asegurarse de que el Producto no sea inaccesible debido a elementos ajenos colocados delante del Producto, instalaciones personalizadas en mobiliario, motivos higiénicos, modificación de las características de seguridad o bloqueo del Producto.
- Instalar y manejar el Producto según lo indicado en las instrucciones y directrices del fabricante.
- Siempre y cuando cuente con nuestra autorización para ello, correr con el coste de una reparación; correr con cualquier coste de transporte, lo que incluye, sin limitarse a ello, los gastos de envío, logística, correo y/o transporte; correr con cualquier coste de sustitución.

## 8. Exclusiones

<b>Las siguientes circunstancias implican una exclusión de la cobertura, además de cualquier avería o daño causado directa o indirectamente a su Producto.</b>
Notificación de incidencias cuando el número de serie o el IMEI de su Producto esté eliminado, desfigurado o alterado
Problemas con el suministro de electricidad, gas, agua, banda ancha o contenido de transmisión
Cualquier reparación incompleta durante la garantía del fabricante, así como averías cuya responsabilidad corresponda a éste o al distribuidor.
Instalación o recompra de cualquier contenido del Producto, lo que incluye, sin limitarse a ello, datos, música, fotografías, aplicaciones o software para el Producto de sustitución asegurado
Actos ilícitos o infracción por su parte de cualquier prohibición o legislación gubernamental
Daños resultantes del desgaste, la erosión, la corrosión u otro deterioro causado por o como resultado natural del uso o exposición normales, lo que incluye, sin limitarse a ello, los defectos o roturas que se produzcan gradualmente
Cualquier daño o fallo causado mientras su Producto se encuentra en poder de un servicio de mensajería / empresa postal o cualquier otra forma de servicio de entrega, en caso de que dicho servicio no forme parte de la reparación designada por nosotros
Daños causados por sucesos externos como incendio, relámpago, explosión, tormenta, fuerzas de la naturaleza, energía nuclear y hundimiento de tierra
Daños causados por o derivados de, sin limitarse a ello, un pulso electromagnético, ya sea de origen humano o natural, por reacción nuclear o contaminación por armas nucleares o radiactividad, vertidos, polución o contaminación, o daños causados por guerra, invasión, revolución o catástrofe natural
Daños en cualquier Producto causados directa o indirectamente por radiación ionizante o contaminación por radioactividad procedente de cualquier combustible nuclear, o de cualquier residuo nuclear por la quema de combustible nuclear o por las propiedades radiactivas, tóxicas, explosivas o peligrosas de otro modo de cualquier maquinaria nuclear explosiva o cualquier parte de ella
Daños de cualquier naturaleza en cualquier Producto causados directa o indirectamente por, como resultado de o en relación con cualquier acto de terrorismo, independientemente de cualquier otra causa o circunstancia que contribuya simultáneamente o en cualquier otra secuencia temporal a la pérdida; a efectos de esta exclusión, un acto de terrorismo significa el uso, o la amenaza de uso, de fuerzas biológicas, químicas y/o nucleares por cualquier persona o grupo de personas, ya sea independientemente o en nombre de o en relación con cualquier organización o gobierno, cometido con fines políticos, religiosos, ideológicos o similares, incluida la intención de influir en cualquier gobierno y/o atemorizar al público o a cualquier sección del público, y/o cualquier acto considerado acto de terrorismo por el gobierno del País de Residencia
Daños causados por ondas de presión de aviones y otros dispositivos voladores que viajan a velocidad del sonido o supersónica
Daños o pérdida de funcionalidad causados por virus informáticos; código malicioso similar o piratería, lo que incluye, sin limitarse a ello, virus; troyanos; gusanos y bombas lógicas
Cualquier coste derivado directa o indirectamente de, causado por o en el que contribuya la polución o la contaminación; esta exclusión no se aplicará a los costes derivados de la polución o la contaminación del Producto asegurado causados directamente por una circunstancia asegurada por esta Póliza
Reparaciones de cualquier Producto que determinemos que es falsificado, o cualquier sustitución o coste asociado con la confiscación de artículos falsificados

## 9. Entrada en Vigor y Cancelación

La Póliza Garantía Adicional entrará en vigor a las 00:00 horas en la Fecha de Inicio de la Póliza y finalizará a las 23:59 en la Fecha de Vencimiento de la Póliza, a menos que se cancele según lo establecido en las presentes Condiciones de la Póliza.

- **¿Cómo puede cancelar su Póliza?**
  - Durante el Plazo de Desistimiento: Tiene 45 días, a partir de la Fecha de Inicio de la Póliza, para cancelar su Póliza y recibir un reembolso completo de la prima (siempre que no se hayan notificado ni se vayan a notificar incidencias cubiertas).

- Después del Plazo de Desistimiento: Puede cancelar su Póliza en cualquier momento, y le abonaremos un reembolso prorrateado a partir del tiempo restante de su Periodo de Cobertura, menos cualquier deducción por incidencias válidas notificadas y resueltas. Si desea cancelar la Póliza, póngase en contacto con nosotros escribiendo a [[AllianzInside.es@allianz.com](mailto:AllianzInside.es@allianz.com)] o llamando al +34917694091
- Si ha notificado una incidencia cubierta: Aún tiene derecho a cancelar su Póliza, pero deduciremos del reembolso adeudado el valor de la prestación que ya haya recibido.
- **¿Cuándo concluye la Póliza?**
  - Si ninguna de las Partes ha cancelado la Póliza previamente, esta concluirá en la primera en llegar de las siguientes fechas:
    - la Fecha de Vencimiento de la Póliza que figura en las Condiciones Particulares (Certificado de Seguro), o
    - Si usted ha alcanzado el Límite de Responsabilidad, en cuyo caso no se realizará ningún reembolso de la Prima.
- **¿Se puede renovar la Póliza?**
  - A nuestra discreción, su Póliza puede ser renovada; sin embargo, no estamos obligados a ofrecerle otra Póliza ni una renovación de esta Póliza a su vencimiento, ni a aceptar una solicitud de póliza en caso de que la presente.
- **¿Cuándo podemos cancelar su Póliza?**
  - Cuando tengamos motivos para ello (por ejemplo, si no abona la Prima en su totalidad), podemos cancelar su Póliza (con previo aviso) por escrito. En este caso, concederemos un reembolso prorrateado de los meses no vencidos correspondientes a cualquier Prima abonada, menos los costes de incidencias ya notificadas y subsanadas.
  - También podemos cancelar su Póliza mediante notificación inmediata por escrito a usted, cuando usted:
    - nos haya inducido a error por falsedad o información incompleta al contratar su Póliza, o
    - haya tergiversado u ocultado algún hecho intencionadamente, o
    - haya cometido fraude contra nosotros o nos haya estafado o engañado.

En estos casos, no le devolveremos ninguna Prima.

- **¿Se puede transferir la Póliza a otra persona?**

Puede transferir esta Póliza cuando transfiera el Producto asegurado a otra persona mayor de 18 años cuyo País de Residencia sea España, sujeto a la aceptación por nuestra parte. Si aceptamos al nuevo titular de la Póliza, esta persona tendrá las mismas obligaciones y derechos que usted durante el resto del Periodo de Cobertura.

Debe notificarnos la transferencia cuanto antes. Debe proporcionarnos el nombre, la dirección postal y la dirección de correo electrónico del nuevo propietario. Debe proporcionar al nuevo propietario las presentes Condiciones de la Póliza y el Justificante de Compra del Producto asegurado, y notificarle la cantidad de incidencias, si las hubiera, que haya notificado.

Debe aconsejar al nuevo propietario que se ponga en contacto con nosotros para proporcionar su consentimiento explícito y aceptación de la transferencia, así como las presentes Condiciones de la Póliza, para finalizar la transferencia de su Póliza.

- **¿Se puede transferir la Póliza a un nuevo Producto nuevo?** La Póliza no se puede transferir a ningún otro Producto.

## 10. Pago

Debe abonar la Prima. La Prima se paga por adelantado en el momento de contratar la Póliza. Si no hemos recibido el pago, su Producto asegurado no quedará cubierto y su Póliza no será válida.

## 11. Cómo notificar una incidencia

- Puede ponerse en contacto con nosotros en nuestro portal de notificación electrónica de incidencias, <https://aristote.allianz-assistance.com/eclaim/allianzinside/ui/es/> o escribir por correo electrónico a [AllianzInside.es@allianz.com](mailto:AllianzInside.es@allianz.com) o llamar por teléfono al +34917694091.
- Cuando se ponga en contacto con nosotros, le indicaremos qué información necesitamos que nos envíe para tramitar la incidencia y cómo se tramitará la misma. Como mínimo solicitaremos:
  - Una prueba de que su Producto asegurado está asegurado con nosotros (por ejemplo, su número de Póliza);
  - Una descripción de lo ocurrido con su Producto asegurado.
  - No necesitará presentar un Justificante de Compra del Producto asegurado si la compra de su Producto está disponible en su historial de pedidos de Amazon.
  - En caso de Daños Accidentales, podemos requerir una fotografía de los daños.
- ¿Dónde encontrar...?



- Su número de Póliza: Se encuentra en sus Condiciones Particulares (Certificado de Seguro).
- El Justificante de Compra de su Producto asegurado: Se encuentra en su historial de pedidos de Amazon; si no está disponible, deberá proporcionar un Justificante de Compra válido. Si no tiene Justificante de Compra, podemos rechazar su incidencia.
- ¿Cómo se determina y cubre la incidencia?
  - Tras revisar la notificación de su incidencia, le comunicaremos a la mayor brevedad posible si podemos resolverla. Si su Producto se repara sin nuestra aprobación previa, podemos rechazar o reducir el importe abonado para la resolución de su incidencia.
  - La notificación de su incidencia debe ser completa y veraz.
  - Debe conservar la factura original (correo electrónico de Amazon), los recibos y cualquier documentación relacionada con su compra del Producto asegurado. Podemos solicitarle que nos proporcione dichos documentos como Justificante de Compra.
  - Cuando otra persona física o jurídica sea responsable de la incidencia ocurrida en el Producto cubierto por su Póliza, nos convertimos en los beneficiarios de los derechos y acciones a los que usted tiene derecho contra esta persona. Tenemos derecho a solicitar a dicha parte el reintegro de los costes en que incurramos (esto es, los costes de reparación o sustitución del artículo), lo que incluye, sin limitarse a ello, a Amazon en el caso de su “Garantía de la A a la Z”.
- Asegúrese de ponerse en contacto con nosotros cuanto antes. Le rogamos que notifique su incidencia a la mayor brevedad posible, con el fin de que el Producto asegurado pueda repararse y no siga deteriorándose. Si se produce un retraso improcedente entre la ocurrencia de la incidencia y la notificación que usted nos haga llegar, podemos ajustar la prestación en caso de que nuestras obligaciones hayan aumentado a causa del retraso.
- Envío de su Producto asegurado o de la información solicitada: Mantendremos activa su incidencia durante 60 días para que tenga tiempo de enviarnos su Producto asegurado y/o proporcionarnos cualquier información adicional que le solicitemos. Si no nos ha proporcionado el Producto asegurado y/o la información adicional en un plazo de 60 días, deberá volver a notificarnos la incidencia desde el principio.
- Prevención de declaraciones falsas y ocultación de datos:
  - Tanto al contratar la Póliza como al notificar una incidencia, debe enviarnos la información completa y exacta. Puede darse el caso de que no le ofrezcamos cobertura si nos facilita información incorrecta o incompleta. Esto incluye no cooperar en la resolución de su incidencia o no transmitir información o cambios importantes.
  - Si usted o alguien que actúe en su nombre notifica una incidencia de forma que, de alguna manera, resulte falsa, exagerada o fraudulenta, o respalda una notificación con cualquier declaración falsa, exagerada o fraudulenta relacionada con el riesgo o documento del seguro, usted perderá todas las prestaciones y las Primas que haya abonado por la Póliza. También podemos recuperar el coste de resolución de cualquier incidencia en aplicación de la Póliza si descubrimos posteriormente que la notificación era fraudulenta. Si nos proporciona de manera fraudulenta información, declaraciones o documentos falsos, podemos registrarlo en bases de datos antifraude, así como notificárselo a otras organizaciones.
- Seguros múltiples:
  - Si usted tiene derecho a una compensación en virtud de otra póliza de seguro, un plan público o una obligación derivada de una ley o normativa, debe notificárnoslo, en cuyo caso podemos rechazar la resolución de su incidencia. Sin embargo, le prestaremos cobertura cuando, en aplicación de la presente Póliza, tenga derecho a la resolución de la incidencia por daños que no quedan cubiertos por la otra póliza de seguro, plan público u obligación derivada de una ley o normativa.
  - Si le proporcionamos la cobertura inicial a solicitud suya, usted nos cede el derecho a compensación que le confiera otra póliza de seguro, plan público u obligación derivada de una ley o normativa.
  - Si tiene más de un seguro que le cubra la misma pérdida, debe notificar la incidencia para su resolución a una sola aseguradora y proporcionar a dicha aseguradora los detalles de cualquier otro seguro. Posteriormente, la aseguradora se pondrá en contacto con cualquier otra entidad que asegurase la incidencia para que esta contribuya a correr con los costes.

## 12. Consultas y quejas

Si tiene alguna queja, póngase en contacto con nosotros. La forma más fácil de ponerse en contacto con nosotros consiste en escribir a [AllianzInside.es@allianz.com](mailto:AllianzInside.es@allianz.com) o llamar al teléfono +34917694091 Haremos cuanto esté en nuestra mano para que su consulta se resuelva con prontitud. Si nos facilita su nombre y número de Condiciones Particulares (Certificado de Seguro), podremos gestionar sus comentarios con mayor eficiencia.

Si no queda satisfecho con la solución, puede presentar una queja en La Médiation de l'Assurance ([www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)) en LMA, TSA 50110, 75441 París, Cedex 09, Francia.

De forma alternativa, si desea los datos de un servicio de resolución de disputas de servicios financieros en su País de Residencia, consulte: [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country_en)

## 13. Privacidad y datos personales

Velamos por la seguridad de sus datos personales. Para nosotros es prioritario proteger su privacidad. En la presente cláusula 13 se explica cómo y qué tipo de datos personales se recopilarán, por qué se recopilan y con quiénes se comparten. Le rogamos que lea detenidamente esta cláusula 13.

### • 13.1 ¿Quién es el responsable del tratamiento de datos?

El responsable del tratamiento de datos es la persona física o jurídica que controla el uso de los datos y es responsable de mantenerlos seguros. La legislación se aplica a los datos personales contenidos en papel y en archivos electrónicos. Nosotros somos el responsable del tratamiento de datos en relación con su Allianz Inside, según lo establecido por las leyes y normativas de protección de datos que procedan.

### • 13.2 ¿Qué datos personales se recopilarán?

Recopilaremos y procesaremos (o podremos recopilar y procesar) varios tipos de datos personales sobre usted:

- Apellidos, nombre de pila
- Dirección postal
- Lugar de residencia
- Fecha de nacimiento (que puede ser necesaria con fines de detección del fraude) o confirmación de que tiene más de 18 años de edad y puede contratar Allianz Inside
- Dirección de correo electrónico
- Datos de la cuenta bancaria o la tarjeta de crédito/débito si se produce un reembolso
- Número de Póliza
- Información bancaria (solicitada solo en caso de reembolso financiero por incidencia válida)

### • 13.3 ¿Cómo obtendremos y utilizaremos sus datos personales?

Recopilaremos y utilizaremos los datos personales que nos proporcione usted y que recibamos sobre usted (como se explica a continuación) para una serie de finalidades. Proporcionamos más información en la siguiente tabla:

Finalidad	¿Necesitamos su consentimiento expreso?
Información sobre la Póliza (suscripción, gestión de incidencias, gestión de reclamaciones, litigios, encuestas de calidad, prevención y detección del fraude, recuperación de deudas, coaseguros y reaseguros...)	No
Información sobre reclamaciones notificadas (gestión de reclamaciones, gestión de quejas, litigios, encuestas de calidad, prevención y detección del fraude, recuperación de deudas, coaseguros y reaseguros)	No
Recuperaciones de deudas	No
Prevención y detección del fraude	No
Cumplimiento de cualquier obligación legal (por ejemplo, obligaciones fiscales, contables y administrativas)	No
Redistribución del riesgo mediante reaseguros y coaseguros	No
Ampliación, modificación, personalización o mejora de nuestros servicios / comunicaciones en beneficio de nuestros clientes	No
Mejora de la seguridad de nuestras redes y sistemas de información	No

Cuando lo permita la legislación, podemos grabar conversaciones telefónicas, para comprobar más adelante la información proporcionada. También podemos usar estas grabaciones para la formación de personal y para supervisar la calidad de nuestros servicios.

Es posible que ocasionalmente deseemos informar a Usted, a empresas de nuestro grupo y a determinados terceros sobre productos y servicios que consideremos que pueden ser de su interés, y de acuerdo con sus preferencias de marketing. Sin embargo, para ello

necesitamos su consentimiento expreso y por escrito. Usted podrá cambiar de opinión al respecto en cualquier momento. Para notificarnoslo, póngase en contacto con nosotros siguiendo las instrucciones de la Cláusula 13.9.

Trataremos los datos personales sobre usted que recibamos de terceros, como intermediarios y colaboradores comerciales, otras aseguradoras y organismos de prevención del fraude.

Trataremos sus datos personales cuando nos resulte necesario para cumplir nuestras obligaciones contractuales con usted, o cuando necesitemos tomar medidas precontractuales a petición suya.

Trataremos sus datos personales cuando sea necesario a efectos de nuestros intereses legítimos. “Intereses legítimos” se refiere a nuestros intereses en la gestión de nuestro negocio, para poder brindarle los mejores servicios y productos, así como la experiencia mejor y más segura. Por ejemplo, podemos tratar su información para protegerle contra el fraude cuando realice transacciones en nuestro sitio web, y para garantizar que nuestros sitios web y sistemas sean seguros. Cuando tratemos su información personal a efectos de nuestros intereses legítimos, nos aseguramos de considerar y equilibrar cualquier impacto potencial sobre usted y los derechos que le otorgan las leyes de protección de datos. Nuestros intereses comerciales legítimos no prevalecen automáticamente sobre sus intereses: no utilizaremos sus datos personales cuando sobre nuestros intereses prevalezca el impacto sobre usted (a menos que la ley nos lo exija o permita).

Si desea adquirir nuestros productos y servicios, necesitaremos sus datos personales y los utilizaremos con las finalidades descritas anteriormente. Si no desea proporcionarnoslos, es posible que no podamos proporcionarle los productos y servicios.

- 13.4 ¿Quién tendrá acceso a sus datos personales?

Nos aseguraremos de que sus datos personales se procesen de forma compatible con las finalidades descritas anteriormente.

Con dichas finalidades, sus datos personales pueden revelarse a las siguientes partes que operan como responsables de datos externos: otras empresas de nuestro grupo, organismos rectores de la industria, organismos reguladores, agencias de prevención del fraude y bases de datos de incidencias notificadas, con fines de suscripción y prevención del fraude, y el fabricante de su Producto asegurado, así como sus franquicias de distribución y talleres de reparación autorizados.

Con dichas finalidades, también podemos compartir sus datos personales con las siguientes entidades que actúan como procesadores de datos bajo nuestras instrucciones:

otras empresas de nuestro grupo; Amazon y los asesores técnicos, expertos, abogados, ajustadores de pérdidas y reparadores que procedan de las empresas de su grupo; empresas de servicios de delegación de operaciones (incidencias, TI, envíos, gestión de documentos), y

anunciantes y redes publicitarias, para el envío de comunicados de marketing, según lo permitido por la legislación local y de acuerdo con sus preferencias de comunicación. No compartimos sin su permiso sus datos personales con terceros no afiliados para fines de marketing.

Por último, podemos compartir sus datos personales en los siguientes casos:

planificación o puesta en práctica de cualquier reorganización, fusión, venta, empresa conjunta, cesión, transferencia u otra disposición de la totalidad o parte de nuestro negocio, activos o acciones (incluso en caso de insolvencia o procedimientos similares), así como para cumplir cualquier obligación legal, incluso con el Organismo Regulador (Defensor del Cliente): La Médiation de l'Assurance, si presenta una queja sobre su Allianz Inside o el servicio que le hayamos proporcionado.

- 13.5 ¿Dónde se tratarán mis datos personales?

Sus datos personales pueden ser procesados tanto dentro como fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) por las partes mencionadas en la cláusula 13.4, respetando en todo momento las restricciones contractuales respecto a la confidencialidad y seguridad, según lo establecido en las leyes y normativas de protección de datos aplicables. No revelaremos sus datos personales a terceros que no estén autorizados para tratarlos.

Cada vez que transfiramos sus datos personales para su tratamiento fuera del EEE por otra empresa de nuestro grupo, respetaremos nuestras normas corporativas vinculantes aprobadas, conocidas como “the Allianz Privacy Standard (Allianz’s BCR)”, que establecen nuestro compromiso de mantener el alto nivel de protección de la información personal, independientemente de dónde se procese. Allianz’s BCR es legalmente vinculante para todas las empresas de nuestro grupo. Cuando Allianz’s BCR no sea de aplicación, tomaremos medidas para garantizar que la transferencia de sus datos personales fuera del EEE reciba el mismo nivel de protección que en el EEE. Si desea obtener más información sobre Allianz’s BCR, consulte la Cláusula 13.9.

- 13.6 ¿Cuáles son sus derechos en relación con sus datos personales?

Cuando así lo permita la ley o normativa aplicable, usted tiene derecho a:

acceder a los datos personales que se conservan sobre usted y conocer el origen de los datos, las finalidades y objetivos del tratamiento, y los detalles de los responsables del tratamiento, los procesadores de datos y las partes a las que se puedan revelar los datos; retirar su consentimiento en cualquier momento en que sus datos personales se procesen con su consentimiento; actualizar o corregir sus datos personales para que sigan siendo exactos; eliminar sus datos personales de nuestros registros si ya no son necesarios para las finalidades indicadas anteriormente; restringir el procesamiento de sus datos personales en determinadas circunstancias, por ejemplo, cuando haya impugnado la exactitud de sus datos personales, durante el periodo en que tenemos permitido verificar su exactitud; obtener sus datos personales en formato electrónico, para usted o para su nueva aseguradora, y presentar una queja ante nosotros y/o la Agencia de Protección de Datos. Puede ejercer estos derechos poniéndose en contacto con nosotros de la forma describa en la Cláusula 13.9, para lo cual debe proporcionar su nombre, dirección de correo electrónico, identificación de cuenta y finalidad de la solicitud.

• 13.7 ¿Cómo puede oponerse al tratamiento de sus datos personales?

Tiene derecho a oponerse a que tratemos sus datos personales, o pedirnos que dejemos de procesarlos (incluso con fines de marketing directo). Cuando nos haya informado de esta solicitud dejaremos de procesar sus datos personales a menos que lo permitan las leyes y normativas aplicables.

Puede ejercer este derecho de la misma forma que sus otros derechos mencionados en la Cláusula 13.6.

• 13.8 ¿Durante cuánto tiempo conservamos sus datos personales?

Solo retendremos sus datos personales mientras sean necesarios con las finalidades indicadas en las presentes Condiciones de la Póliza, y los eliminaremos o anonimizaremos cuando dejen de ser necesarios. A continuación, le informamos sobre algunos de los periodos de retención aplicables a los efectos mencionados anteriormente, en la sección 13.3.

No obstante, tenga en cuenta que, en ocasiones, existen requisitos o sucesos concretos adicionales que pueden anularlos o modificarlos, como las retenciones legales de información relevante en curso, o los litigios o investigaciones oficiales pendientes, que pueden reemplazar o suspender estos periodos hasta que el asunto quede dirimido y haya transcurrido el periodo de revisión o apelación que proceda. En particular, los periodos de retención basados en los periodos de prescripción de reclamaciones legales pueden interrumpirse y reanudarse.

<p>Información sobre pólizas (suscripción, gestión de incidencias, gestión de quejas, litigios, encuestas de calidad, prevención y detección del fraude, recuperación de deudas, coaseguros y reaseguros...)</p>	<p>Conservaremos la información personal de su Póliza de Seguro durante el periodo de validez de su Contrato de Seguro y el periodo de prescripción de los posibles litigios que puedan derivarse de él, es decir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como regla general, durante un mínimo de 2 años adicionales.</li> </ul> <p>En caso de que detectemos información omitida, falsa o inexacta en la declaración del riesgo a cubrir, los periodos de retención anteriormente mencionados empezarán en el momento de dicha detección.</p>
<p>Información sobre incidencias notificadas (gestión de incidencias, gestión de quejas, litigios, encuestas de calidad, prevención y detección del fraude, recuperación de deudas, coaseguros y reaseguros)</p>	<p>Retendremos la información personal que nos proporcione o que recopilaremos y procesaremos en aplicación del presente Aviso de Privacidad durante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un periodo mínimo de 2 años.</li> </ul> <p>Estos periodos de retención empezarán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la fecha del suceso cubierto o en la fecha en que esto haya llegado a conocimiento del beneficiario.</li> <li>• En caso de que detectemos información omitida, falsa o inexacta en la notificación de la incidencia, los periodos de retención anteriormente mencionados empezarán en el momento de dicha detección.</li> </ul>
<p>Recuperaciones de deudas</p>	<p>Retendremos los datos personales que necesitamos para reclamar y gestionar las recuperaciones de deudas, y que nos haya proporcionado o que hayamos recopilado y procesado en aplicación del presente Aviso de Privacidad, durante un periodo mínimo determinado por los periodos de prescripción establecidos por la legislación aplicable.</p> <p>Como referencia, en caso de demandas civiles conservaremos sus datos durante un mínimo de 5 años.</p>
<p>Documentos adicionales que proporcionen pruebas del cumplimiento de obligaciones legales, como impuestos o contabilidad.</p>	<p>Solo trataremos en estos documentos los datos personales que nos proporcione, o que recopilemos y tratemos según lo establecido en el presente Aviso de Privacidad, en la medida en que sean relevantes para esta finalidad, y durante un mínimo de 10 años a partir del primer día del año fiscal correspondiente.</p>

No conservaremos sus datos personales durante más tiempo del necesario, y los conservaremos únicamente con los fines para los que se obtuvieron.

• 13.9 ¿Cómo puede ponerse en contacto con nosotros?

Si tiene alguna consulta sobre la forma en que utilizamos sus datos personales, puede ponerse en contacto con nosotros por correo electrónico: [AzPSAS.privacy@allianz.com](mailto:AzPSAS.privacy@allianz.com)

- **13.10 Toma de decisiones automatizada, incluida la elaboración de perfiles**

Podemos utilizar la toma de decisiones automatizada, incluida la elaboración de perfiles, para evaluar los riesgos del seguro, detectar fraudes y gestionar su Póliza. Esto nos ayuda a decidir si le ofrecemos el seguro y a determinar los precios.

Si tiene alguna preocupación respecto a la decisión tomada, le rogamos que nos lo comunique en los datos de contacto indicados en la Cláusula 13.9, y tomaremos las medidas necesarias para que una persona compruebe la exactitud del resultado.

## 14. Sanciones internacionales

Esta Póliza no puede proporcionar ninguna cobertura o prestación en la medida en que dicha cobertura o prestación transgreda cualquier sanción, ley o normativa aplicable de las Naciones Unidas, la Unión Europea o los Estados Unidos de América, o cualquier otra sanción, ley o normativa económica o comercial aplicable. Rechazaremos las reclamaciones relativas a personas, empresas, gobiernos afectadas por acuerdos o sanciones nacionales o internacionales.

## 15. Legislación aplicable

La Ley legislación aplicable Ley española y todas las comunicaciones y documentación en relación con esta póliza estarán en español. En caso de una disputa relacionada con este seguro, los tribunales de España deberán tener jurisdicción exclusiva. La normativa española no resultará de aplicación a la eventual liquidación de la entidad aseguradora forme a lo previsto en el art. 123 del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

## 16. Situación reglamentaria

Esta Póliza está suscrita por AWP P&C S.A., Sucursal en Países Bajos, que tiene su domicilio social en Saint-Quen, Francia. También operamos con el nombre comercial Allianz Global Assistance Europe.

Nuestra dirección comercial es:

Poeldijkstraat 4  
1059 VM Amsterdam  
The Netherlands

Nuestra dirección postal es:

PO Box 9444  
1006 AK Amsterdam,  
The Netherlands

AWP P&C S.A. – Sucursal en Países Bajos, que opera como Allianz Global Assistance Europe, es una aseguradora con licencia para llevar a cabo sus actividades en todos los países del EEE.

AWP P&C S.A. – Sucursal en Países Bajos, con identificación corporativa n.º 33094603, está registrada en la Autoriteit Financiële Markten (AFM) neerlandesa con el n.º 12000535 y cuenta con la autorización de L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) francesa.

## 17. Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España en seguros de daños en los bienes.

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

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

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

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

### *Resumen de las normas legales*

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

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas; tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

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

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

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.
- f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.
- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1.a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1.b) anterior.
- i) Los causados por mala fe del asegurado.
- j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- l) Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

#### **3. Franquicia**



**La franquicia a cargo del asegurado será:**

- a) En el caso de daños directos, en los seguros contra daños en las cosas la franquicia a cargo del asegurado será de un siete por ciento de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro. No obstante, no se efectuará deducción alguna por franquicia a los daños que afecten a viviendas, a comunidades de propietarios de viviendas, ni a vehículos que estén asegurados por póliza de seguro de automóviles.
- b) En el caso de pérdidas pecuniarias diversas, la franquicia a cargo del asegurado será la misma prevista en la póliza, en tiempo o en cuantía, para daños que sean consecuencia de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios. De existir diversas franquicias para la cobertura de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios, se aplicarán las previstas para la cobertura principal.
- c) Cuando en una póliza se establezca una franquicia combinada para daños y pérdida de beneficios, por el Consorcio de Compensación de Seguros se liquidarán los daños materiales con deducción de la franquicia que corresponda por aplicación de lo previsto en el apartado a) anterior, y la pérdida de beneficios producida con deducción de la franquicia establecida en la póliza para la cobertura principal, minorada en la franquicia aplicada en la liquidación de los daños materiales.

#### **4. Extensión de la cobertura**

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

2. No obstante lo anterior:

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

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

#### ***Comunicación de daños al Consorcio de Compensación de Seguros***

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

2. La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:

– Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (900 222 665 o 952 367 042).

– A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)).

3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

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