



**PROTECCIÓN TOTAL
DEL PRODUCTO**

PROTECCIÓN TOTAL DEL PRODUCTO

¿CÓMO FUNCIONA?

XCover.com proporciona la Protección Total del producto.

La Protección Total del Producto de XCover.com cubre el robo y los daños, en cualquier parte del mundo. También estará cubierto si los costes de reparación o sustitución no están cubiertos por la garantía del fabricante.

El importe de la cobertura es igual al importe que usted pagó por el producto.

Puede cancelar en cualquier momento. Si cancelas tu póliza dentro de los 45 días siguientes a la fecha prevista de entrega, recibirás un reembolso completo.

IMPORTANTE LOS DOCUMENTOS DE SU PÓLIZA

Como Amazon no comparte tu dirección de correo electrónico con nosotros, primero busca el correo electrónico de confirmación de XCover.com y haz clic en el enlace para configurar tu cuenta de XCover, desde donde podrás consultar la documentación relacionada con tu póliza, realizar cambios y registrar reclamaciones.

Contactar con Amazon sobre su compra en Amazon

Si tienes alguna pregunta específica sobre tu artículo o entrega, ponte en contacto con Amazon o tu vendedor de Amazon. Simplemente inicia sesión en tu cuenta de Amazon y, desde allí, accede al [historial de pedidos](#), desde donde puedes seleccionar “problema con el

RESPUESTAS A SUS PREGUNTAS PRINCIPALES

- › [¿Cómo puedo hacer un cambio, cancelar u obtener un reembolso de mi póliza?](#)
- › [¿Cómo hago una reclamación?](#)
- › [¿Quién es XCover?](#)
- › [¿Cuánto tiempo está protegido mi artículo de Amazon?](#)
- › [¿Cuándo empieza la cobertura?](#)
- › [¿Puedo añadir el nombre de una empresa a mi póliza?](#)
- › [¿La Protección XCover cubre los artículos dañados durante el tránsito?](#)
- › [¿Mi artículo está dañado, ¿me pongo en contacto con el vendedor de Amazon, con el fabricante o con XCover.com?](#)
- › [¿Hay una franquicia?](#)

¿Tienes otra pregunta? [Visite nuestro Centro de Ayuda dedicado a los clientes de Amazon.](#)

ACERCA DE SU COBERTURA

ESTARÁ CUBIERTO SI...

Su producto resulta dañado accidentalmente

Protección contra daños accidentales

Su producto está cubierto en caso de daños accidentales incluidos los provocados por agua, líquidos, fuego y malas manipulaciones. Las reparaciones, sustituciones, entregas, asistencia e instalación quedan cubiertos hasta el límite de la cobertura.

Su producto sufre una rotura después de vencer la garantía del fabricante o del minorista (la que venza más tarde).

Amplíe la garantía existente de su producto

El producto se vende con una garantía del fabricante o distribuidor, sin embargo, hay límites en cuanto a su duración (cuántos años es válida la garantía) y cobertura (por ejemplo, los daños causados por el agua a menudo los excluyen los fabricantes). Esta cobertura se puede usar cuando la garantía existente del producto no cubre su reclamación.

Sus productos están cubiertos para uso personal o comercial en cualquier país. Los beneficios enumerados a continuación se mantendrán durante toda la vigencia de la póliza.

SUSTITUIMOS CUANDO...

Es más caro reparar que sustituir un producto

Durante toda la vigencia de la póliza, sus productos se pueden SUSTITUIR.

El equipo de reclamaciones sustituirá su producto si este no vuelve a funcionar o se le hará un pago que podrá emplear como usted desee. Si sustituimos el producto, la condición de este será la misma que en su compra original (es decir, un producto reacondicionado será reemplazado con un producto reacondicionado similar o por el mismo producto reacondicionado).

Los productos de sustitución tendrán especificaciones similares a las del producto asegurado. Si no hubiera un producto similar disponible, le realizaremos un pago, la cantidad será la misma que el límite de la cobertura en el certificado, o el precio actual de venta al por menor del producto en el momento de la reclamación, la cantidad que sea menor.

PROTECCIÓN TOTAL DEL PRODUCTO

REPARAMOS CUANDO...

Es más barato reparar que sustituir un producto

Durante toda la vigencia de la póliza, sus productos se pueden REPARAR.

Podrá tener hasta 3 reparaciones en cualquier período de 12 meses, hasta el total del límite especificado en su certificado. Nuestro equipo de reclamaciones le informará de los pasos a seguir para reparar su producto.

NO ESTARÁ CUBIERTO...

- ✗ En el caso de pérdidas o daños sufridos durante el tránsito a la dirección designada o por los costes en que se haya incurrido para el envío de la devolución de productos dañados.
- ✗ Si hubiera daños preexistentes, desgaste o un mantenimiento inadecuado.
- ✗ Cuando haya daños provocados por no seguir las instrucciones del fabricante
- ✗ En el caso de reparaciones no autorizadas y/o no llevadas a cabo por nuestro equipo de reclamaciones.
- ✗ Si organizamos la visita de un proveedor de servicios para realizar una reparación y no pueden acceder a su producto. En ese caso, usted será responsable de los gastos incurridos.
- ✗ Si no ejerce el debido cuidado para evitar exponer el producto a daños relacionados con fenómenos meteorológicos (a menos que el producto haya sido fabricado para un uso continuado en exteriores).
- ✗ Si su producto está cubierto por una cobertura alternativa, incluyendo, entre otras, una garantía del fabricante, una sustitución del fabricante, una garantía del distribuidor o una póliza de hogar/contenido del hogar.
- ✗ Por daños causados por materiales de limpieza.
- ✗ Por daños causados por el sol o el moho.
- ✗ Si los accesorios que se incluyen de manera gratuita con sus productos asegurados han resultado dañados y el producto asegurado puede funcionar sin ellos. Esto incluye, entre otras cosas, cables, baterías o carcasas.
- ✗ En caso de reparaciones, servicios, inspecciones, mantenimientos, limpiezas, alteraciones o costes de rehabilitación, cuando sean rutinarios.
- ✗ Ante reclamaciones de responsabilidad (incluyendo personal o profesional) o pérdidas de ingresos.
- ✗ Ante cualquier reclamación resultante de riesgos nucleares o radiactivos, guerras o actos de terrorismo.
- ✗ En caso de pérdida o extravío accidental de su producto.

- ✗ En caso de daños estéticos en productos que aún funcionen (como pequeños arañazos y abolladuras).
- ✗ Por el coste de cuotas de suscripción o reconexión.
- ✗ Por aplicaciones de software, datos electrónicos u otros productos digitales que dejen de funcionar o que provoquen daños físicos como problemas de funcionamiento o de hardware.
- ✗ Por otros artículos (por ejemplo, ropa, artículos electrónicos, joyas) que no figuren en el certificado del seguro que puedan resultar dañados junto con el artículo asegurado.

CONDICIONES ESPECIALES

1. Esta protección finalizará cuando haya alcanzado el límite de reclamación total o cuando reciba un producto de sustitución tras una reclamación exitosa.
2. Para que podamos gestionar su reclamación de forma eficiente, debe notificárnoslo lo antes posible, preferiblemente dentro de los 30 días posteriores al evento.
3. Le confirmaremos como tenemos previsto resolver la reclamación (reparación, sustitución o emisión de un pago) y podremos recuperar cualquier pago mediante un recurso legal.
4. Podremos cancelar su cobertura por razones que incluyen, entre otras, las reparaciones realizadas en cualquier momento por centros de reparación no autorizados o ante cualquier forma de engaño o de no divulgación.

CÓMO HACER UNA RECLAMACIÓN

Visite xcover.com/claim para presentar su reclamación. Solo tendrá que dedicar unos minutos para enviar su reclamación. Antes de presentar una reclamación, [verifique qué documentos necesita](#).

Aquí tiene los pasos para el proceso de reclamación:

1. [Envíe su reclamación](#) con todos los [documentos necesarios](#).
2. Le informaremos de cómo hacer que el producto sea reparado (por correo, visita domiciliaria o entrega por su parte) o sustituido.
3. Gestionaremos el pago directamente con los reparadores o, en raras ocasiones, podríamos reembolsarle nosotros la cantidad de la reparación. En el caso de que haya que sustituir su producto, lo haremos con un producto equivalente o le pagaremos una cantidad equivalente.

PROTECCIÓN TOTAL DEL PRODUCTO

CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS

Visite xcover.com/account para cancelar su protección.

Puede cancelar su póliza en cualquier momento. Si cancela su póliza dentro de 45 días a partir de la fecha de entrega del producto puede obtener el reembolso total.

DEFINICIONES

Las siguientes palabras o frases clave tienen el mismo significado dondequiera que aparezcan en esta póliza, a no ser que se indique otra cosa más abajo.

Daño accidental:

cualquier daño, incluyendo incendio y daños por líquido, causado al producto, que no haya sido provocado de forma deliberada por usted ni haya sido propiciado por usted.

Administrador/administrador de reclamaciones:

XCover.com, un estilo de comercialización de Cover Genius Europe BV.

Entrega:

el tránsito de los productos a la dirección designada hasta que el producto está instalado.

Certificado:

el documento en el que usted aparece designado como asegurado y en el que se indica el producto asegurado o productos asegurados cubiertos por la póliza. Confirmará el periodo de cobertura, el nivel de cobertura escogido, la duración de la póliza que haya elegido y el límite total de la reclamación. Su certificado del seguro se sustituirá cuando haga cambios en su póliza. El certificado y este texto se combinan para crear su póliza.

Asegurado/Usted/Su:

las personas cuyo nombre y dirección figuran en el certificado.

Aseguradora/Nosotros/Nuestro:

Fortegra Europe Insurance Company Limited

Período de cobertura:

el periodo entre la fecha de inicio y la fecha de vencimiento que se muestra en el certificado y durante el cual estará vigente la póliza. El periodo de cobertura puede ser por un año o dos años.

Productos:

el artículo o artículos detallados en el recibo de venta y que aparecen en su certificado.

Garantía de producto:

garantía del fabricante: hace referencia a una política o un conjunto de directrices, facilitados por el fabricante o minorista, que describe las condiciones de uso del producto asegurado y normalmente incluye una cierta protección contra un mal funcionamiento, con una duración limitada.

Fecha de inicio:

la fecha de comienzo de la cobertura del seguro que se indica en su certificado.

Límites territoriales:

en todo el mundo.

Daños en tránsito:

los daños causados al producto asegurado cuando se traslada de/hacia la propiedad.

Uso y desgaste:

el deterioro esperado de un producto a lo largo del tiempo debido a su uso.

INFORMACIÓN SOBRE CUMPLIMIENTO Y NORMATIVAS

EMISOR DE LA PÓLIZA

Este contrato de seguro (la «Póliza») lo otorga XCover.com, nombre comercial de Cover Genius Europe B.V., una empresa registrada en los Países Bajos con el número de sociedad 73237426, como titular de una licencia de AFM, n° 12044927.

La protección total del producto la suscribe Fortegra Europe Insurance Company Limited (número de registro de la empresa de Malta C 84703), Oficina 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta. Fortegra Europe Insurance Company Limited está autorizada bajo la Ley de Negocios de Seguros de 1998 de las leyes de Malta para realizar negocios generales y está regulada por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta, Triq I-Imdina, Zona 1, Distrito Central de Negocios, Birkirkara, CBD 1010, Malta. Los informes anuales sobre nuestra situación financiera y de solvencia se pueden encontrar en <https://www.fortegra.eu/solvency-and-financial-condition-report>.

PROTECCIÓN TOTAL DEL PRODUCTO

BASE DE ASESORAMIENTO

La Aseguradora y el Administrador no ofrecen asesoramiento o recomendaciones personales acerca de la idoneidad de este producto. Es su responsabilidad asegurarse de que el producto satisface sus necesidades.

INFORMACIÓN PARA TODA LA PÓLIZA

Su póliza consiste en el texto de esta póliza y el certificado creado en el momento de la compra.

Su certificado más reciente indica la información que se facilitó cuando aceptamos ofrecerle la cobertura y los términos de su póliza.

Su póliza ofrece cobertura para las secciones y el periodo de cobertura que se muestra en su certificado. Debe leer su póliza y el certificado como un único contrato. Lea todos los documentos para asegurarse de que la cobertura satisface todas sus necesidades. De no ser el caso, póngase en contacto con nosotros.

Si cualquier parte de su información es incorrecta o cambia, póngase en contacto con el Administrador. Si tenemos información incorrecta, esto podría conllevar un incremento del coste de su póliza o que las reclamaciones no se paguen por completo, o que su póliza se considere que no es válida y no se paguen las reclamaciones.

La Aseguradora no tiene una participación directa o indirecta en el Administrador y el Administrador tampoco tiene una participación directa o indirecta en la Aseguradora.

Deberá guardar un registro (incluida cualquier copia de cartas) de toda la información que nos suministre en relación con esta póliza.

PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Tanto el Administrador como nosotros estamos comprometidos en proteger sus datos personales y cumplimos con los principios de seguridad de datos en la configuración de nuestros servicios de seguros. En relación con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) europeo, el Administrador y nosotros somos responsables conjuntos del tratamiento de datos, y recabamos y procesamos información personal sobre usted a partir de distintas fuentes con el fin de satisfacer nuestras obligaciones con usted y con fines legítimos.

El Administrador y nosotros recibimos información personal

incluyendo su dirección de correo electrónico, nombre y número de teléfono, para la emisión y modificación de las pólizas, el procesamiento de las reclamaciones, así como para proteger al administrador y nuestros intereses legítimos (por ejemplo para detectar, investigar y prevenir actividades que puedan ser ilegales o puedan resultar en que su producto pueda quedar cancelado o ser tratado como si nunca hubiera existido).

El Administrador y nosotros podremos supervisar y grabar las llamadas telefónicas por motivos de seguridad y para mantener la calidad de nuestros servicios.

Puede acceder a la política de privacidad del administrador en <https://www.xcover.com/en/privacy-policy>.

Para obtener más información sobre cómo la Aseguradora utiliza su información personal, consulte la política de privacidad, que está disponible en la sección de Privacidad de la siguiente web. <https://www.fortegra.eu/privacy-policy>

JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN

Esta póliza se registrará e interpretará y resolverá dentro de la jurisdicción de los tribunales con arreglo a las leyes de España.

NUESTRO PROCESO DE QUEJAS

Si tiene una reclamación relacionada con su póliza, debe, en primer lugar, enviar un correo electrónico a complaints@xcover.com.

Le responderemos en un plazo de 5 días.

Disposiciones externas

En caso de que alguno de los mecanismos internos de reclamación no sea satisfactorio, podrá someter voluntariamente una disputa a arbitraje de acuerdo con lo establecido en la Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios y la legislación subordinada correspondiente, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Arbitraje para el caso de que las partes sometan cualquier conflicto a la decisión de uno o varios árbitros.

Tiene derecho a dirigirse a la DGSFP en España: Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44, Madrid (28046), España, sitio web: <http://www.dgsfp.mineco.es/en/Paginas/Iniciocarrousel.aspx>.

{Si sigue insatisfecho, puede tener derecho a remitir su reclamación a Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, Teléfono: +31 (0) 70 333 8 9998, www.kifid.nl.