



# BUNQ B.V.

*GARANTÍA EXTENDIDA Y COBERTURA  
DE PROTECCIÓN DE COMPRAS*





# ÍNDICE

<b>TABLA DE BENEFICIOS</b>	<b>1</b>
<b>SUS BENEFICIOS</b>	<b>2</b>
INTRODUCCIÓN	2
DEFINICIONES	3
CONDICIONES GENERALES	3
EXCLUSIONES GENERALES	4
<b>SECCIONES DE BENEFICIOS</b>	<b>6</b>
GARANTÍA EXTENDIDA	6
PROTECCIÓN DE COMPRAS	8
<b>TOMA DE CONTACTO</b>	<b>10</b>
REALIZAR UNA RECLAMACIÓN	10
PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UNA QUEJA	10
TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES	10



# TABLA DE BENEFICIOS

<b>Beneficios</b>	<b>Límite de beneficios</b>
Todos los importes son máximos por beneficiario por reclamación a menos que se indique lo contrario	
<b>Garantía Extendida</b>	
Garantía Extendida, máximo por período de 365 días	hasta 1.500 €
- extensión de la garantía original del fabricante	1 año
<b>Protección de compras</b>	
Protección de compras, máximo por incidente y por período de 365 días	hasta 2.500 €
- Importe de Compra Mínima de Artículo Único	25 €



# SUS BENEFICIOS

## INTRODUCCIÓN

El presente documento no es un contrato de seguro, sino el resumen de los beneficios que **usted** disfruta por poseer **su** Tarjeta Bunq B.V. A través de Bunq B.V. la provisión de dichos beneficios viene dada por una póliza de seguro tomada por y emitida a Mastercard Europe S.A. por Inter Partner Assistance.

Mastercard Europe S.A. es el único Titular de la póliza y tiene derechos propios frente a la aseguradora que le proporciona dicha póliza. Este contrato no le otorga a **usted** derechos directos en virtud de la Póliza de Seguros, sino que le permite, como Titular de una Tarjeta Bunq B.V. disfrutar de los beneficios. El estricto cumplimiento de los términos y condiciones de este contrato es necesario si **usted** desea obtener los beneficios.

## REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

Los beneficios resumidos en este documento dependen de que **usted** sea un **titular de la tarjeta** Bunq B.V. válido en el momento de producirse algún incidente que dé lugar a una reclamación. Bunq B.V. le notificará a **usted** si se producen cambios importantes en estos términos y condiciones o si la Póliza que ofrece los beneficios del presente contrato es cancelada o expira sin haber sido renovada en condiciones equivalentes.

El presente documento es la guía de **sus** beneficios y contratos con **nosotros**. Contiene datos de los beneficios, condiciones y exclusiones relativos a los **titulares de tarjetas** Bunq B.V., y el fundamento en el que han de basarse todas **sus** reclamaciones.

## ASEGURADORA

En Inter Partner Assistance SA, directamente y a través de sus sucursales (y de cualquier empresa del grupo AXA designada por IPA), proporcionará y administrará los Beneficios y Servicios disponibles en virtud de la presente póliza. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 96 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA, informa al Tomador del seguro que la legislación aplicable es la española y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, el organismo de control. Asimismo, se informa que en caso de liquidación de esta entidad Aseguradora sería de aplicación la normativa belga por ser la matriz INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., con domicilio social en Avenue Louise, 166 Bte 1.1050 Bruselas (Bélgica).

## TITULAR DE LA PÓLIZA

Mastercard Europe S.A., Chaussée de Tervuren 198, 1410 Waterloo, Bélgica.

## SUBROGACIÓN

**Su** póliza de seguro es un seguro secundario. Si **usted** tiene algún otro seguro, deberá renunciar a la póliza, indemnización, garantía o cualquier otra fuente de seguro primario para realizar una reclamación hasta el límite de la póliza. Llegados a este punto, **nosotros** comenzaremos a aplicar la cobertura de **nuestro** seguro. **Nosotros** no cubriremos ningún coste cuando haya otra póliza de seguro, indemnización, garantía o seguro de salud, o cualquier otra fuente que cubra la misma pérdida, daño, gasto o responsabilidad.

## CANCELACIÓN DE BENEFICIOS

Estos beneficios vienen incluidos con **su tarjeta cubierta**, los beneficios no pueden ser cancelados por separado. Si **usted** cancela la **tarjeta cubierta** la cobertura finalizará y se suspenderán todos los beneficios. Consulte **su** contrato de Tarjeta de Crédito para obtener datos completos sobre cómo cancelar la **tarjeta cubierta**.

## LEY APLICABLE

Esta póliza se rige por la legislación de España.

## DEFINICIONES

Cualquier palabra o expresión relativa a una definición tendrá el mismo significado en todas las condiciones particulares de beneficios y aparecerá escrita en negrita. Puede haber también definiciones específicas de una sección de la póliza, en cuyo caso se detallarán al principio de la misma

TABLA DE BENEFICIOS	La tabla que detalla los importes de los beneficios que se encuentran en la página 1.
TITULAR DE LA TARJETA	El titular de una <b>tarjeta cubierta</b> .
PARIENTE CERCANO	Madre, padre, hermano/a, esposo/a, novio/a o pareja de hecho (cualquier persona que conviva permanentemente en el mismo domicilio), hijo/a, incluidos los adoptados, abuelos/as, nietos/as, suegros/as, sobrinos/as, cuñados/as, padrastro, madrastra, hijastros/as, hermanastros/as, niño/a de acogida, tutor/a legal.
PAÍS DE RESIDENCIA	El país en el que <b>usted</b> reside legalmente y en el cual se emitió la <b>tarjeta cubierta</b> . Debe tener un domicilio al que <b>usted</b> pueda referirse dentro de ese país.
TARJETA CUBIERTA	Una Tarjeta Verde, emitida por Bunq B.V., estando la tarjeta en vigor y activada en el momento de cualquier incidente que de lugar a una reclamación.
PAR O JUEGO	Artículos que forman parte de un equipo o que suelen usarse conjuntamente.
PERIODO DE COBERTURA	Están cubiertas las compras realizadas después del 27/01/2020 o después de la fecha de inicio de <b>su tarjeta cubierta</b> (lo que sea posterior). La cobertura finalizará cuando se cancele la cuenta de la tarjeta o cuando estos beneficios sean cancelados o expiren.
ROBO	Cualquier <b>robo</b> cometido con violencia, amenaza de ella, atraco, asalto o allanamiento por un tercero (una persona que no sea pariente, <b>pariente cercano</b> ni acompañante de viaje).
DESATENDIDO	Cuando <b>usted</b> no tiene visión completa y no puede evitar una intervención no autorizada en su propiedad o vehículo.
NOSOTROS/ NOS/ NUESTRO	El proveedor del servicio acordado por Inter Partner Assistance SA.
USTED/SU/ BENEFICIARIO	El <b>Titular de la Tarjeta</b> . <b>ADVERTENCIA:</b> <b>Usted</b> solo estará cubierto si el <b>artículo elegible</b> se compra con la <b>tarjeta cubierta</b> durante el <b>periodo de cobertura</b> .

## CONDICIONES GENERALES

**Usted** debe cumplir las siguientes condiciones para obtener toda la protección de esta póliza. Si **usted** las incumple, será decisión nuestra rechazar **su** reclamación o reducir el importe de cualquier cantidad reclamada.

1. **Usted** deberá tomar todas las precauciones razonables para prevenir una reclamación. **Usted** debe actuar como si no estuviera cubierto y tomar medidas para minimizar **su** pérdida al máximo, prevenir un posterior incidente y recuperar los bienes perdidos.
2. **Nosotros** le rogamos que usted **nos** notifique en el plazo 28 días a partir del momento en que se dé cuenta de que debe presentar una reclamación y que **nos** devuelve **su** formulario de reclamación debidamente cumplimentado y cualquier información adicional lo antes posible.
3. **Usted** deberá informar de todos los incidentes a la policía local del país donde ocurra y obtener

- una denuncia o parte de objetos perdidos objetos perdidos que incluya un número de incidencia.
4. **Usted** no podrá abandonar ningún bien cubierto por **nosotros** y deberá conservar los artículos dañados para que **nosotros** podamos examinarlos.
  5. **Usted** debe aportar la documentación requerida por **nosotros** en la página 10 a **su** costa. **Nosotros** podremos solicitarle más documentos de los indicados para justificar **su** reclamación. Si **usted** no lo hace, la reclamación podrá ser rechazada.
  6. **Usted** o **su** representante legal deberán enviarnos a **su** costa toda la información, pruebas, facturas originales, recibos, informes y ayuda necesarios, incluidos los datos de otras pólizas de seguro que puedan cubrir la reclamación. **Nosotros** podemos rechazar reembolsarle a **usted** cualquier gasto para el que no aporte recibo o factura. Conserve copia de toda la documentación que **nos** envíe.
  7. **Nosotros** estamos facultados, si así lo decidimos, en **su** nombre pero a **nuestra** costa, para:
    - asumir la liquidación de cualquier reclamación;
    - emprender acciones legales en **su** nombre para obtener indemnizaciones de cualquier ente en **nuestro** propio beneficio o recuperar cualquier pago que se haya realizado previamente;
    - emprender acciones para recuperar cualquier bien perdido o que se creía perdido.
  8. Si **usted** o alguien que actúe por **usted** en cualquier sentido intenta obtener beneficios, información u otros bienes por medios fraudulentos o ilegales de otro tipo, incluido el falseamiento u omisión de datos con el fin de tergiversar la realidad, esta póliza podrá quedar nula. **Nosotros** podremos informar a la policía y deberá **usted** devolvernos cualquier cantidad ya recibida bajo esta póliza.
  9. Si **nosotros** abonamos cualquier gasto que no esté cubierto, deberá **usted** devolverlo en el plazo de 1 mes desde **nuestra** solicitud.
  10. Si **usted** posee varias tarjetas Bunq B.V. **nosotros** solo pagaremos el límite individual más alto de ellas; los valores de los beneficios no serán acumulables.

## EXCLUSIONES GENERALES

Estas exclusiones se aplican a la totalidad de **su** póliza. **Nosotros** no liquidaremos reclamaciones que deriven directa o indirectamente de:

1. **En todas las secciones, cualquier reclamación que no derive de las circunstancias detalladas en LO QUE CUBRE.**
2. **Las reclamaciones para las que no haya usted aportado la documentación requerida por nosotros en la página 10 a su costa. Nosotros podremos también solicitarle más documentación de la indicada para justificar su reclamación.**
3. **Que usted incurra en acciones ilegales o procedimientos penales iniciados contra usted o cualquier pérdida o daño llevado a cabo o causado deliberadamente por usted.**
4. **Cualquier pérdida, daño o gasto adicional derivado de un hecho reclamado por usted. Ejemplos de dichas pérdidas, daños o gastos adicionales serían los costes incurridos para la preparación de la reclamación, la pérdida de ingresos, pérdidas o costes incurridos derivados de la interrupción de su trabajo, molestias, sufrimientos o pérdida de empleo.**
5. **Los deberes operativos de un miembro de las Fuerzas Armadas, Policía, Bomberos, Servicios de Enfermería o Ambulancia o empleados de un Departamento del Gobierno.**
6. **Cualquier reclamación para la que tenga usted derecho a indemnización con otro seguro, incluidas las cantidades recuperables de alguna otra fuente, excepto en relación con los excesos que superen la cantidad cubierta por ese otro seguro, u otra cantidad recuperable de alguna otra fuente cuyos beneficios no hayan sido liquidados.**
7. **Cualquier coste que hubiera usted tenido que pagar si no se hubiera producido el incidente que derivó en reclamación.**
8. **Cualquier circunstancia de la que fuera usted consciente y que pudiera previsiblemente derivar en reclamación bajo esta póliza.**

- 9. Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (sea la guerra declarada o no), guerra civil, rebelión, terrorismo, revolución, insurrección, conmoción civil equiparable o que adopte las proporciones de un levantamiento, poder militar o usurpación.**
- 10. Radiación ionizante o contaminación radioactiva procedente de combustible o residuos nucleares, de combustión nuclear, efectos radioactivos, tóxicos, explosivos o riesgos de otra índole de un equipo nuclear o componente de dicho equipo.**
- 11. Pérdida, destrucción o daño directamente ocasionado por las ondas de presión de una aeronave u otro dispositivo aéreo que viaje a la velocidad del sonido o supersónica.**



## SECCIONES DE BENEFICIOS

### GARANTÍA EXTENDIDA

#### DEFINICIONES APLICABLES A ESTA SECCIÓN

<b>ELECTRÓNICA DE CONSUMO</b>	Equipos de audio y vídeo incluyendo televisores (LCD y plasma), proyectores de cine en casa, sistemas de alta fidelidad, cámaras, cámaras de video, sistemas GPS.
<b>ELECTRO-DOMÉSTICOS</b>	Aparatos eléctricos domésticos incluyendo lavadoras, secadoras, lavaplatos, cocinas, hornos, refrigeradores, aspiradoras, planchas, tostadoras, cepillos de dientes eléctricos.
<b>ARTÍCULO ELEGIBLE</b>	Electrónica de consumo o electrodomésticos comprados nuevos por <b>usted</b> únicamente para uso personal, que se hayan cargado íntegramente (100%) a <b>su tarjeta cubierta</b> , en una tienda ubicada en el <b>país de residencia</b> (que no sea una zona libre de impuestos) o a través de un sitio de internet, cuando la empresa de ventas esté registrada en el <b>país de residencia</b> y el artículo esté destinado para uso personal en el <b>país de residencia</b> y no figura como un artículo que no está cubierto. El fabricante deberá proporcionar una garantía original de no menos de 24 meses para el artículo elegible en el país de compra.
<b>PERIODO DE LA GARANTÍA EXTENDIDA</b>	El período que comienza el día posterior a la garantía original del fabricante (que no es inferior a 24 meses) caduca y finaliza 12 meses después.
<b>AVERÍA MECÁNICA</b>	Mal funcionamiento interno de un artículo elegible que habría estado cubierto por los términos de la garantía original del fabricante, el cual se debe únicamente a un defecto de material o mano de obra y que tiene como consecuencia que el artículo elegible no puede funcionar para el fin para el cual ha sido diseñado.

### LO QUE CUBRE

**Usted** está cubierto por los costes de reparación del artículo elegible después de una avería mecánica durante el período de garantía extendida.

Los gastos de reparación se abonarán hasta el precio de compra original pagado por el artículo elegible, hasta el límite que se muestra en la **tabla de beneficios**. Si los gastos de reparación superan el precio de compra original, **nosotros** reemplazaremos el artículo elegible por un modelo equivalente de especificación similar con un valor que no exceda el precio de compra original, hasta el límite mostrado en la **tabla de beneficios**. Si no hay disponible un modelo equivalente de especificación similar, se le acreditará un importe igual al precio de compra original, hasta el límite mostrado en la **tabla de beneficios**. El importe máximo pagado por un periodo de 365 días es el que se muestra en la **tabla de beneficios**.

Cuando un artículo elegible es parte de un par o un juego, la cobertura se extenderá solo al artículo elegible respecto del cual ha habido una avería mecánica y no al resto del **par o juego**.

Consulte la sección REALIZAR UNA RECLAMACIÓN para saber qué documentos deberá **usted** aportar.

### EN CASO DE RECLAMACIÓN

Si se avería un artículo elegible, llámenos y facilite **su** nombre, número de **tarjeta cubierta**, marca y modelo de artículo elegible y fecha de la avería. **Nosotros** confirmaremos si el artículo elegible está cubierto y **usted** será dirigido a un centro de servicio autorizado. **Nosotros** le enviaremos a **usted** un formulario de reclamación. Conserve el recibo de reparación del centro de servicio que especifique la avería mecánica y el precio de la reparación. **Nos** deberá enviar los formularios de reclamación y toda la documentación en un plazo de 90 días desde la fecha de reparación. Todos los pagos realizados por



**nosotros** se le efectuarán a **usted**.

## REQUISITOS IMPORTANTES A LA HORA DE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN DE COBERTURA

1. **Usted** deberá conservar un justificante de compra que demuestre que la transacción se pagó íntegramente con la **tarjeta cubierta** y la tarjeta de garantía del fabricante original.
2. La Garantía Extendida solo cubrirá los gastos de avería si **su** producto se ha averiado después de que la garantía original del fabricante haya expirado.
3. **Usted** deberá utilizar el centro de servicio autorizado por **nosotros** para la reparación del artículo elegible.
4. **Nosotros** podemos nombrar a un experto o investigador para evaluar las circunstancias de la reclamación y el importe a pagarle a **usted**.
5. Si **nosotros** reemplazamos el artículo elegible, el artículo elegible se convierte en **nuestra** propiedad y el artículo de reemplazo no se beneficiará de la cobertura de estos beneficios.

## LO QUE NO CUBRE

1. **Artículos no eléctricos.**
2. **Vehículos motorizados de cualquier tipo, bicicletas, motos de agua, caravanas, remolques, aerodeslizadores, aviones y partes o accesorios de cualquiera de estos artículos y productos consumibles necesarios para su uso y mantenimiento.**
3. **Teléfonos móviles, herramientas de jardinería eléctricas, elementos de comunicación y computación (como ordenadores de sobremesa, ordenadores portátiles, monitores, fotocopiadoras, máquinas de fax, escáneres, consolas de juegos, módems, tabletas), software y otros accesorios para ordenadores que no están completamente ensamblados por el fabricante.**
4. **Calderas o calentadores.**
5. **Productos auténticos vendidos a través de canales no autorizados en competencia directa con distribuidores autorizados.**
6. **Artículos que no tienen una garantía original del fabricante válida en el país de residencia.**
7. **Artículos que no tienen una especificación del país de residencia o que no están disponibles en el país de residencia.**
8. **Artículos no comprados como artículos nuevos, modificados, reconstruidos o renovados.**
9. **Artículos que se compran para la reventa.**
10. **Los artículos que el proveedor especifica como consumibles o artículos que deben desecharse después del uso, incluyendo, entre otros, bombillas, fusibles, baterías, filtros, correas, bolsas y cartuchos de impresión.**
11. **Gastos de instalación o reconstrucción o cambios en un artículo.**
12. **Gastos de limpieza, incluyendo, entre otros, filtros de lavadora, vídeo y cassetes.**
13. **El coste de rectificar obstrucciones (excepto en el sistema de enfriamiento de equipos de refrigeración).**
14. **Costes incurridos en desechar un artículo.**
15. **Cualquier coste incurrido para obtener acceso para la reparación de cualquier aparato que se haya incorporado a las unidades equipadas.**
16. **Gastos vinculados a la retirada de un producto por parte del proveedor.**
17. **Artículos utilizados para fines comerciales.**
18. **Artículos fijados permanentemente al hogar o la oficina.**

19. **Gastos vinculados a reparaciones causadas por el servicio rutinario, inspecciones o instalaciones, o cargos de visita a domicilio cuando el reparador autorizado no puede encontrar ninguna avería en el artículo.**
20. **Daños causados por no seguir el manual de instrucciones o instalaciones del proveedor, o por el uso de accesorios no autorizados.**
21. **Corrosión.**
22. **Daños causados por maltrato o descuido.**
23. **Daños causados por rayos, tormentas e inundaciones.**
24. **Gastos por reparaciones no realizadas por proveedores autorizados por nosotros.**
25. **Cualquier coste que no esté cubierto específicamente por los términos de la garantía de reparación por escrito del fabricante original.**
26. **Artículos de reemplazo entregados en un siniestro previo**

## PROTECCIÓN DE COMPRAS

### DEFINICIONES APLICABLES A ESTA SECCIÓN

<b>ARTÍCULO ELEGIBLE</b>	Un artículo, comprado por el <b>titular de la tarjeta</b> únicamente para uso personal (incluidos los obsequios), que se ha cargado íntegramente (100%) a la <b>tarjeta cubierta</b> y no figura en la lista de LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO en esta sección.
<b>PRECIO DE COMPRA</b>	La declaración de Bunq B.V. o el recibo de la tienda para el artículo elegible, que sea de al menos 25 € (o moneda equivalente local).

### LO QUE CUBRE

En caso de **robo** y/o daños accidentales a un artículo elegible en el plazo de 90 días desde la compra, **nosotros**, a **nuestra** opción, reemplazaremos o repararemos el artículo elegible o acreditaremos en la cuenta del **titular de la tarjeta** un importe que no exceda el precio de compra del artículo elegible, o el límite del artículo único mostrado en la **tabla de beneficios** lo que sea menor.

**Nosotros** no pagaremos más del importe mostrado en la **tabla de beneficios** para un evento, ni más del importe máximo mostrado en la **tabla de beneficios** en un período de 365 días.

Consulte la sección REALIZAR UNA RECLAMACIÓN para saber qué documentos deberá **usted** aportar.

### REQUISITOS IMPORTANTES A LA HORA DE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN DE COBERTURA

1. La Protección de compras ofrece cobertura solo para reclamaciones o partes de reclamaciones que no están cubiertas por otras garantías, seguros o pólizas de indemnización aplicables, de conformidad con los límites de responsabilidad establecidos.
2. Las reclamaciones por un artículo elegible que pertenezca a un **par o juego**, se pagarán hasta el precio total de compra del **par o juego**, siempre que los artículos no se puedan usar ni reemplazar individualmente.
3. Si **usted** compra el artículo elegible como regalo para otra persona, **nosotros** si así lo desea **usted**, pagaremos una reclamación válida al destinatario, siempre que **usted** haya presentado la reclamación.
4. **Usted** deberá ejercer la diligencia debida y hacer todo lo razonablemente posible para evitar cualquier **robo** o daño físico directo a un artículo elegible.
5. **Usted** deberá enviarnos a **su** costa, si **nosotros** lo solicitamos, cualquier artículo elegible o parte de un **par o juego**, y ceder los derechos legales para recuperarlo de la parte responsable hasta el importe que **nosotros** hayamos pagado.
6. **Usted** deberá documentar que la reclamación no ha sido enviada a ninguna otra compañía de seguros.

7. **Usted** deberá proporcionarnos el recibo de compra original de la tienda, el original del recibo de la tarjeta, el original de la cuenta que muestra la transacción y el informe policial en caso de robo.

## LO QUE NO CUBRE

1. **Siniestros que no estén relacionados con robo ni daños causados por accidente.**
2. **Desaparición misteriosa de artículos elegibles.**
3. **Eventos causados por fraude, maltrato, descuido o no seguir el manual del fabricante.**
4. **Artículos elegibles que se usaron antes de la compra, de segunda mano, alterados o comprados de manera fraudulenta.**
5. **Daños a los artículos elegibles causados por defectos del producto o error durante la producción.**
6. **Robo que no se haya denunciado a la policía en el plazo de 24 horas tras conocer el hecho y cuando no haya obtenido una informe por escrito.**
7. **Artículos elegibles dejados desatendidos en un lugar accesible al público.**
8. **Robo de o daño a artículos elegibles en un vehículo de motor como consecuencia del robo del vehículo de motor.**
9. **Robo en cualquier propiedad, terreno o local a menos que la entrada o salida de la propiedad o local se haya conseguido mediante el uso de la fuerza, causando daños físicos visibles a la propiedad o local.**
10. **Joyas, relojes, metales preciosos, piedras preciosas y cualquier artículo hecho de metales preciosos y piedras preciosas.**
11. **Vehículos de motor, motocicletas, bicicletas, barcos, caravanas, remolques, aerodeslizadores, aviones y sus accesorios.**
12. **Vajilla, dinero en efectivo, cheques de viaje, entradas, documentos, moneda, plata, oro, arte, antigüedades, monedas raras, sellos y artículos de colección.**
13. **Animales, plantas vivas, consumibles, productos perecederos o instalaciones permanentes.**
14. **Artículos y equipos electrónicos, incluidos, entre otros, teléfonos móviles, ordenadores o equipos relacionados con ordenadores, mientras que estén en su lugar de empleo, artículos utilizados con fines comerciales.**
15. **Daños debidos al uso y desgaste normal, uso normal o actividad normal durante deportes y juegos (por ejemplo, pelotas de tenis o golf).**
16. **Robo o daños cuando el artículo elegible está bajo la supervisión, control o custodia de un tercero que no sea el requerido de acuerdo con las normas de seguridad.**
17. **Artículos elegibles no recibidos por el titular de la tarjeta u otra parte designada por el titular de la tarjeta.**
18. **Pedidos por correo o artículos entregados por mensajería hasta que se reciban los artículos, se verifiquen los daños y se firmen en la dirección de entrega.**
19. **Gastos por reparaciones no realizadas por suppliers autorizados por nosotros.**
20. **Daños por agua, humedad o terremotos.**
21. **Pérdidas causadas por guerra declarada o no declarada, confiscación por orden de cualquier gobierno o autoridad pública, o derivadas de actos ilegales.**
22. **Robo o daño accidental a cualquier artículo elegible cuando exista algún otro seguro que cubra el mismo robo o daño accidental, si los términos y condiciones de dicho otro seguro se han incumplido o por el reembolso de cualquier evidente exceso.**



# TOMA DE CONTACTO

## REALIZAR UNA RECLAMACIÓN

En caso de emergencia **usted** debe llamarnos al +34 9112 38600.

Para cualquier otra reclamación llame a **nuestro** servicio de asistencia al +34 9112 38600 (de lunes a viernes, 09:00 – 17:00 GMT) a fin de obtener un formulario de reclamaciones. **Usted** deberá aportar:

- **su** nombre
- una breve descripción de **su** reclamación.

**Nosotros** le rogamos que **nos** notifique en el plazo de 28 días (salvo indicación contraria) a partir del momento en que se dé **usted** cuenta que necesita presentar una reclamación, y que **nos** devuelve los formularios de reclamación debidamente cumplimentados con cualquier documentación adicional requerida lo antes posible.

Conserve copia de toda la documentación que **nos** envíe. Para ayudarnos a resolver las reclamaciones de manera justa y rápida, en ocasiones **nosotros** designaremos a un agente tramitador.

**Usted** deberá obtener cierta información sobre **su** reclamación mientras **usted** se encuentra de viaje. **Nosotros** podremos solicitarle más documentos de los indicados a continuación para justificar **su** reclamación. En caso de que **usted** no aporte la documentación necesaria, **su** reclamación podrá ser rechazada. A continuación se detalla una lista de los documentos que **nos** debe aportar para ayudarnos a resolver **su** reclamación lo antes posible.

- Facturas originales y cuentas de todos los gastos corrientes en que haya **usted** incurrido.
- Facturas o recibos originales que **usted** deba pagar.
- Los detalles de otros seguros que puedan también cubrir el incidente.
- Cualquier documentación **suya** que sea útil para justificar **su** reclamación.
- Facturas originales o justificante de propiedad de los artículos robados, perdidos o dañados.

## PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS

**Nosotros** hacemos todo lo posible para proporcionarle a **usted** un servicio de la mejor calidad. Si en cualquier momento **nuestro** servicio es peor de lo que **usted** esperaba de **nosotros**, a continuación le explicamos el procedimiento que debe **usted** seguir.

**Usted** puede ponerse en contacto con el Equipo de Quejas, el cual llevará a cabo una investigación en **su** nombre, a través del: +34 9112 38600

Si una vez terminada **nuestra** investigación no se llega a un acuerdo, **usted** tendrá derecho a apelar a la autoridad supervisora pertinente:

Paseo de la Castellana, 44-28046 Madrid

Número de teléfono +34 902 19 11 11 (Oficina de Información)

Número de fax +34 91 339 7288

Correo electrónico [reclamaciones.seguros@mineco.es](mailto:reclamaciones.seguros@mineco.es)

Sitio web <http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp>

Estos procedimientos no afectan a **su** derecho a emprender acciones legales.

## TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES

**Nosotros** (actuando como Responsable de los datos) conservaremos **sus** datos personales, la cobertura de **su** seguro en virtud de la presente póliza y las reclamaciones para la suscripción, administración de pólizas, manejo de reclamaciones, asistencia en viajes, gestión de quejas, control de sanciones y

prevención de fraude, con arreglo a las disposiciones de la ley de protección de datos vigente y de acuerdo con las garantías contenidas en **nuestro** aviso de privacidad del sitio web (Indicada más abajo).

**Nosotros** recopilaremos y procesaremos estos datos, según sea necesario, para la ejecución del contrato de seguro del cual **usted** es beneficiario o para cumplir con **nuestras** obligaciones legales.

Estas actividades pueden incluir:

- a. el uso de información sensible sobre **su** estado de salud o cualquier vulnerabilidad tanto de **usted** como de otras personas cubiertas por **sus** garantías de asistencia a fin de poder proporcionar los servicios descritos en esta póliza. Al utilizar **nuestros** servicios, **usted** acepta que usemos dicha información con estos fines;
- b. la divulgación de información sobre **usted** y **su** cobertura de seguro a compañías dentro del grupo de empresas AXA, **nuestros** proveedores de servicios y agentes con el fin de administrar y mantener **su** cobertura de seguro, proporcionarle asistencia en viaje, prevenir el fraude, cobrar pagos, así como para todo lo que requieran o permitan las leyes vigentes;
- c. la supervisión y/o grabación de **sus** llamadas telefónicas relativas a las coberturas a fin de mantener registros al respecto, y para tareas formativas y actividades de control de calidad;
- d. estudios técnicos para analizar reclamaciones y primas, adaptar precios, apoyar el proceso de suscripción y consolidar informes financieros (incluidos los obligatorios); análisis detallados de reclamaciones/reparaciones/llamadas para supervisar mejor a los proveedores y su operativa; análisis de satisfacción del cliente y segmentación de clientes a fin de adaptar mejor los productos a las necesidades del mercado;
- e. la obtención y el almacenaje de cualquier evidencia de respaldo relevante y apropiada en relación con **su** reclamación, con el propósito de proporcionarle el auspicio de esta póliza y validar **su** reclamación, y
- f. el envío de solicitudes de comentarios o encuestas sobre **nuestros** servicios y otras comunicaciones de atención al cliente.

**Nosotros** solicitaremos **su** consentimiento expreso antes de utilizar o divulgar **sus** datos personales a otra parte para ponerse en contacto con **usted** en relación con otros productos o servicios (marketing directo). **Usted** podrá retirar **su** consentimiento en relación con el marketing en cualquier momento o bien optar por no recibir solicitudes de comentarios, poniéndose en contacto con el Responsable de Protección de datos (consulte los datos de contacto a continuación).

**Nosotros** llevamos a cabo estas actividades en el Reino Unido, dentro y fuera del Espacio Económico Europeo, en relación con las leyes de protección de datos y/o los acuerdos que **nosotros** hemos establecido con los terceros receptores de cualquier dato que proporcionan un nivel similar de protección de los datos personales.

Al adquirir esta póliza y utilizar **nuestros** servicios, **usted nos** autoriza a usar **sus** datos personales y **nos** da **su** consentimiento para utilizar la información confidencial tal y como se ha descrito anteriormente. Si **usted nos** proporciona datos de otras personas, **usted** acepta informarles de **nuestro** uso de dichos datos como se describe aquí y en el aviso de privacidad de **nuestro** sitio web (Indicada más abajo).

**Usted** tiene derecho, previa solicitud, a una copia de la información que tenemos sobre **usted**, y tiene otros derechos en relación con la forma en la que usamos **sus** datos (tal como se establece en el aviso de privacidad de nuestro sitio web; Indicada más abajo). Hága **nos** saber si **usted** cree que la información que **nosotros** tenemos sobre **usted** es inexacta, para que **nosotros** podamos corregirla.

Si desea saber de qué datos sobre **usted** dispone AXA Travel Insurance Limited, o tiene otras solicitudes o inquietudes relacionadas con el uso que hacemos de **sus** datos, escríbala a:

Responsable de Protección de datos  
AXA Travel Insurance Limited  
106-108 Station Road  
Redhill  
RH1 1PR

Correo electrónico: [dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)

**Nuestra** declaración de privacidad completa está a **su** disposición en:

[www.axa-assistance.com/en.privacypolicy](http://www.axa-assistance.com/en.privacypolicy)

Además, si lo desea, puede solicitarnos una copia en papel.