

# TERMINOS Y CONDICIONES PARA Protección Accidental con Franquicia Protección Accidental sin Franquicia Protección Total

## PÓLIZA DE DURACIÓN MENSUAL

### PROTECCIÓN PARA MÓVILES CONDICIONES GENERALES

En funcion de la póliza contratada podría aplicarse una franquicia a la hora de declarar un siniestro.

Ningún tipo de robo esta cubierto en las pólizas Protección Accidental con Franquicia y Protección Accidental sin Franquicia

## 1. DEFINICIONES

Esta póliza contiene palabras y frases que tienen significados específicos. Las palabras definidas a continuación se resaltan en “**negrita**” a lo largo de la póliza:

“**asegurado**”: La persona, física o jurídica, titular del interés asegurado y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones descritas en el contrato de seguro;

“**aseguradora**”: Starr Europe Insurance Limited, con domicilio social en Dragonara Business Centre 5th Floor, Dragonara Road St Julians, STJ 3141 Malta, N° de la compañía C 85380. Starr Europe Insurance Limited está autorizada por la Malta Financial Services Authority.

“**avería mecánica y eléctrica**” significa el fallo repentino e inesperado de una pieza del **dispositivo asegurado** producido por cualquier fallo mecánico, eléctrico o electrónico permanente que provoque que la pieza deje de funcionar y el **dispositivo asegurado** deba ser reparado o reemplazado;

“**beneficiario**”: La persona física titular del derecho a la indemnización.

“**condiciones particulares**” se refiere al documento adjunto a las condiciones generales que le ha sido enviado electrónicamente y en el que se especifica la **prima**, la **franquicia**, el **período de cobertura** y el **dispositivo asegurado**;

“**daño accidental**” significa cualquier daño súbito e imprevisto sufrido por el **dispositivo asegurado** que le impide cumplir su función prevista, siempre que no esté excluido en virtud de otros términos de esta póliza.

Ejemplos de **daño accidental** cubierto por esta póliza son caídas, derrames, daños por líquidos y daños derivados de la manipulación y uso del **dispositivo asegurado**. Sin embargo, no tiene consideración de **daño accidental** las conductas temerarias o abusivas, daños superficiales y daños que no afecten a la capacidad para utilizar el **dispositivo asegurado** como estaba previsto;

“**daño cosmético**” se refiere a abolladuras, rasguños, grietas que no oscurecen la pantalla y daños en la parte posterior que no afecten a la funcionalidad del **dispositivo asegurado**;

“**dispositivo asegurado**” se refiere al dispositivo móvil que usted adquirió y que se encuentra cubierto en virtud de la presente póliza;

“**fecha de expiración**” es la fecha en que termina la vigencia de este seguro, de acuerdo con la cláusula 13 de las presentes condiciones generales;

“**franquicia**” se refiere al importe del siniestro que deberá asumir **usted** en virtud de la presente póliza;

“**nosotros, nos, nuestro, administrador**” se refiere a SquareTrade Limited, que actúa como Agente de Seguros Vinculado por cuenta de Starr Europe Insurance Limited, cuya dirección de la sede social es 5 Golden Square, Londres W1F 9BS, Reino Unido. N.º de sociedad 7165194. SquareTrade Limited está autorizada y regulada por la FCA con el número registrado 538538. SquareTrade Limited forma parte del grupo asegurador estadounidense AllState Corporation.

“**período de cobertura**” significa la duración de la cobertura de esta póliza, duración de un mes que se renovará automáticamente hasta un máximo de cinco (5) años, tal y como se especifica en las condiciones particulares;

“**tomador del seguro**”: La persona, física o jurídica, que suscribe esta póliza y asume ante la **aseguradora** los derechos y obligaciones derivados de este contrato, salvo los que por su naturaleza deban ser cumplidos por el **asegurado** o **asegurados**.

“**prima**” es el importe que **usted** debe pagar a la **aseguradora** por la cobertura que proporciona esta última y que incluirá los recargos e impuestos que sean de legalmente aplicables;

“**recondicionado**” se refiere a un dispositivo recondicionado según los estándares del fabricante;

“**robo**” se refiere a la situación en la que **usted** se vea privado del **dispositivo asegurado** como consecuencia de un atraco, robo o cualquier otra sustracción con violencia, intimidación o fuerza siempre y cuando: (i) dicho robo se denuncie a la póliza lo antes posible, (ii) haya informado a su operador móvil del robo y (iii) la tarjeta SIM haya sido bloqueada por su operador móvil.

“**usted, su**” se refiere el **tomador** y **asegurado** especificados en las **condiciones particulares**.

## 2. OBJETO DEL SEGURO

**Nos** complace **darle** la bienvenida como cliente del seguro Garantía Plus SquareTrade. Con sujeción a los términos y condiciones que se incluyen a continuación, la presente póliza le otorga cobertura para la reparación o el reemplazo de **su dispositivo asegurado** por **avería mecánica o eléctrica** tras la expiración de la garantía del fabricante. Usted también queda cubierto contra **daños accidentales** y **robo** que sucedan durante el **período de cobertura**.

En esta póliza se explica:

- **su** cobertura;
- las exclusiones;
- cómo comunicarse **con nosotros** para notificar un siniestro; y
- cómo comunicarse **con nosotros** por cualquier otro motivo.

**Le** recomendamos encarecidamente que lea **su** póliza para entender los términos y condiciones de la misma y que la mantenga en un lugar seguro.

## 3. CONTACTO

Si necesita ponerse en contacto con **nosotros**, hágalo a través de [www.squaretrade.es](http://www.squaretrade.es). Los clientes podrán declarar un siniestro online y solicitar que uno de nuestros empleados les llame.

Si necesita escribirnos, dirija **sus** cartas al departamento correspondiente a la siguiente dirección:

Para consultas generales o cancelaciones: Departamento de Atención al Cliente  
Para siniestros: Departamento de Siniestros  
Para presentar una queja: Director del Departamento de Experiencia del Cliente  
SquareTrade Limited  
Avenida América,  
Martínez Villergas Business Park,  
Edificio V - 1º,  
28027 Madrid

## 4. CONDICIONES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO

- (i) Este seguro debe haberse suscrito en el mismo momento en que compró el **dispositivo asegurado** o en los 30 días siguientes a dicha compra;
- (ii) Deberá haber abonado las primas detalladas en la cláusula 20;
- (iii) Este seguro sólo es aplicable a los productos nuevos comprados en MediaMarkt;
- (iv) Para contratar esta cobertura de seguro usted debe de tener al menos 18 años o más
- (v) Este seguro se limita a **dispositivos asegurados** adquiridos por residentes en España.

## 5. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

### Declarar un siniestro

Si durante el **período de cobertura**, **su dispositivo asegurado** sufre un **daño accidental** o se produce una **avería mecánica o eléctrica**, o es **robado**, deberá comunicárselo a **nuestro** Departamento de Siniestros usando los datos de contacto indicados en la cláusula 3 de esta póliza dentro de los 14 días siguientes al momento en que advierta que **su dispositivo asegurado** está dañado, tiene un fallo o ha sido robado. En primer lugar, intentaremos solucionar el problema que **usted** ha encontrado.

Si no podemos solucionar **su** problema a través del servicio de averías, confirmaremos los detalles de **su** póliza en vigor y las circunstancias del incidente. Es posible que le solicitemos un justificante de compra. En ese momento haremos todo lo posible por

tomar una decisión sobre el siniestro. Si necesitamos cualquier información adicional le informaremos.

En caso de **robo**, le solicitaremos que nos facilite a la mayor brevedad (i) una copia de la denuncia presentada ante la policía y (ii) evidencia/certificado emitido por su operador móvil de que **su** tarjeta SIM ha sido bloqueada.

#### Pagar la franquicia

En caso de siniestro, se le puede dar la opción de una reparación o de un reemplazo. Para cualquiera de los planes contratados, en caso de escoger la opción de reemplazo deberá abonar la **franquicia** pertinente que consta en **las condiciones particulares**. Esta se deberá abonar mediante pago con tarjeta de crédito o débito o mediante transferencia bancaria. Si el valor del dispositivo de reemplazo es menor que el importe de la **franquicia**, ajustaremos la franquicia en proporción a ese valor. En caso de escoger la opción de reparación, si ha contratado el plan Protección Accidental con Franquicia, se le cobrará una **franquicia**. Sin embargo, si ha contratado el plan Protección Accidental sin Franquicia o el plan Protección Total, al escoger la opción de reparación no deberá abonar una **franquicia**.

#### Cómo reparamos su dispositivo

En caso de que nuestro Departamento de Siniestros considere que la reparación del **dispositivo asegurado** está cubierta, pondremos a su disposición los medios necesarios para llevar a cabo la reparación y le indicaremos si tendrá que hacer uso de un servicio de reparación local autorizado o tendrá que enviarnos **su** dispositivo para que lo reparamos nosotros.

En caso de que **su dispositivo asegurado** fuese a ser reparado por un servicio de reparación local que **nosotros** seleccionemos, le indicaremos la ubicación de dicho servicio y **le** proporcionaremos los datos necesarios para llevar a cabo la reparación. Si la reparación está cubierta, abonaremos el coste de la reparación directamente al servicio de reparación.

En caso de que seamos **nosotros** los que nos encarguemos internamente de la reparación de **su dispositivo asegurado**, **nosotros** nos ocuparemos de la recogida de su dispositivo.

Antes de que pasemos a recoger el dispositivo, debe asegurarse de que se hayan eliminado todas las restricciones de acceso (p. ej., código de acceso, Buscar mi iPhone). La reparación no llevará más de tres (4) días laborables (excluyendo el tiempo de transporte) al no ser que los procesos de la marca del dispositivo original nos lo impida cumplir estos tiempos; como por ejemplo: Apple, BQ o LG. **Nosotros** le avisaremos si tenemos previsto que la reparación fuese a durar más de 4 días. En caso de que no podamos reparar el **dispositivo asegurado**, le proporcionaremos un dispositivo de reemplazo. En esos casos, el **dispositivo asegurado** original no se devolverá.

Si **nuestro** servicio de reparación identifica que los daños no se corresponden con la declaración del siniestro o si es incapaz de acceder al dispositivo debido a la contraseña u otras restricciones, el **dispositivo asegurado** se le devolverá sin reparar o se destruirá a solicitud **suya**.

SquareTrade proporciona una garantía de dos años tras la devolución del **dispositivo asegurado** reparado. Una vez que reciba el dispositivo reparado, deberá comprobar que funciona perfectamente. Si el dispositivo sigue siendo defectuoso, deberá **informarnos** inmediatamente. En caso de problema posterior a una reparación llevada a cabo por un servicio de reparación local, le podremos pedir que se dirija directamente al mismo servicio.

No aceptamos ninguna responsabilidad por la conservación de **sus** datos personales durante la reparación.

#### Cómo sustituimos su dispositivo

En caso de que nuestro Departamento de Siniestros considere que el reemplazo del **dispositivo asegurado** está cubierto, podremos optar por sustituir **su dispositivo asegurado** por un dispositivo **reacondicionado** con las mismas especificaciones o similares. El dispositivo de reemplazo podrá ser una versión posterior de su **dispositivo asegurado**. Se podrá dar el caso en que se le proporcione un dispositivo de reemplazo que tenga un precio de compra más bajo que **su dispositivo asegurado** original, pero en todos los casos será de la misma categoría y calidad que **su dispositivo asegurado**. Si **su** siniestro se aprueba antes de las 18:00 CET de lunes a viernes, se le entregará un dispositivo de reemplazo el siguiente día laborable en la dirección en España dentro de la Península Ibérica que nos haya indicado. Si se aprueba el siniestro después de las 18:00 CET, un viernes o a cualquier hora de un sábado, domingo o día festivo, **usted** recibirá su dispositivo de reemplazo en un plazo de dos días hábiles. Si solicita la entrega en las Islas Baleares, las Islas Canarias, Ceuta, Melilla, otro país de la Unión Europea, Suiza o Noruega, intentaremos que la entrega se produzca al día siguiente, aunque puede haber casos en los que no sea posible debido a su ubicación. En el momento en que comunique el siniestro, le informaremos sobre el tiempo que se tardaremos en entregarle **su** dispositivo de reemplazo.

Si nos envía un **dispositivo asegurado** roto después de su reemplazo, **borraremos** todos los datos personales del dispositivo.

**Reemplazo:** Tendrá que enviarnos su dispositivo asegurado con todos los códigos de acceso y bloqueos inhabilitados en el momento que reciba su dispositivo de reemplazo. Se le informará a la hora de declarar el siniestro de si se le recogerá el dispositivo original a la hora de la entrega del reemplazo (no aplicable para robos).

El reemplazo proporcionado tendrá una garantía de dos años de SquareTrade, a contar desde la fecha en que reciba el dispositivo de reemplazo.

#### Otra resolución

En determinadas circunstancias, podría no ser posible ofrecer una reparación o un reemplazo de **su dispositivo asegurado**. De ser así, resolveremos **su siniestro** indemnizándole mediante una tarjeta regalo con un valor económico determinado, que sólo se podrá utilizar en Media Markt. **Sólo en circunstancias excepcionales, que serán determinadas por nosotros, le podremos ofrecer una indemnización. El importe de la indemnización lo determinaremos nosotros en función de lo que sea más bajo entre el precio de compra de su dispositivo asegurado original y el coste de reemplazo de un producto similar de la misma categoría y calidad de su dispositivo asegurado.**

### 6. COBERTURA MÁXIMA

El número máximo de siniestros en virtud de la presente póliza está limitado a dos (2) siniestros durante cualquier periodo de 12 meses consecutivos.

En el momento en que reciba, en su caso, la indemnización correspondiente a su segundo siniestro durante cualquier periodo de 12 meses consecutivos, su póliza terminará inmediatamente y no tendrá derecho a un reembolso de la prima ni a parte de ella.

El importe máximo de cualquier siniestro en virtud de la presente póliza es de 1 800 EUR.

### 7. SERVICIO EN TODO EL MUNDO

**Su dispositivo asegurado** está cubierto si viaja fuera de España. No obstante, **nosotros** solamente podremos ofrecer la reparación en direcciones en España dentro de la Península Ibérica. En las Islas Canarias, en las Islas Baleares, Ceuta y Melilla puede que no podamos ofrecerle la reparación del dispositivo asegurado. En esos casos, le informaremos sobre el procedimiento a seguir.

### 8. CESIÓN

Usted no puede ceder esta póliza a otra persona.

### 9. EXCLUSIONES GENERALES

La presente póliza no cubre:

- (i) el coste de la franquicia aplicable a esta póliza que se indica en las condiciones particulares;
- (ii) el coste del reemplazo o reinstalación de datos, software, información o música almacenados en el dispositivo asegurado;
- (iii) avería mecánica o eléctrica o daño accidental causados por:
  - (a) abuso, mal uso, negligencia o daño intencionado al dispositivo asegurado,
  - (b) condiciones meteorológicas extremas, como, por ejemplo, rayo, inundación y fuertes vientos;
  - (c) accesorios o periféricos que no son parte integral de la instalación original del dispositivo asegurado;
  - (d) software o programas; o
  - (e) cualquier forma de virus electrónico;
- (iv) ningún tipo de robo en las pólizas Protección Accidental con Franquicia y Protección Accidental sin Franquicia
- (v) pérdida del teléfono en ninguno de los planes
- (vi) robo como consecuencia de que el dispositivo se dejara desatendido en vehículos o en lugares públicos;
- (vii) robo si no se ha presentado una denuncia ante la policía (la denuncia deberá contener, como mínimo, el número IMEI, una descripción del suceso y la fecha, hora y lugar del suceso);
- (viii) robo si usted no ha notificado a su operador móvil del robo y éste ha bloqueado la tarjeta SIM y proporciona evidencia de este hecho;
- (ix) pérdida o hurto de cualquier tipo. Por hurto se entiende la situación en la que usted se vea privado del dispositivo asegurado sin violencia
- (x) el gasto derivado de no poder utilizar el dispositivo asegurado o cualquier otro gasto distinto del de reemplazo del dispositivo asegurado
- (xi) daños que no afecten a la capacidad para utilizar el dispositivo asegurado como estaba previsto, por ejemplo, desgaste por uso;
- (xii) costes de mantenimiento rutinario, modificación, mantenimiento, inspección o limpieza;
- (xiii) costes debidos al incumplimiento de las instrucciones del fabricante o las recomendaciones de instalación;
- (xiv) costes cubiertos por la garantía del fabricante o cualquier otro seguro por el que usted esté cubierto;
- (xv) daños sufridos como resultado de guerras, terrorismo, actos de hostilidades extranjeras (con guerra declarada o no), disturbios sociales, o contaminación por radiación nuclear;
- (xvi) daños o roturas en los que se han eliminado o alterado los números de serie; y
- (xvii) avería mecánica o eléctrica, daños accidentales y robos acontecidos fuera del período de cobertura.
- (xviii) costes de reemplazo debidos a pérdida.

## 10. TÉRMINOS Y CONDICIONES

- (i) La **aseguradora** podrá modificar **estas condiciones generales** para:
  - (a) mejorar **su** cobertura;
  - (b) cumplir con cualquier ley o normativa aplicable;
  - (c) corregir cualquier error tipográfico o de formato que pudiera advertir.
- (ii) Se le informará por escrito en un plazo de al menos 60 días, en **su** última dirección conocida, de cualquier alteración de las condiciones generales, salvo que los cambios se deban a requisitos legales o normativas. Si **su** cobertura cambia debido a modificaciones legislativas o normativas que excedan del control de la **aseguradora**, es posible que no se le pueda comunicar en un plazo de 60 días. En estos casos le informaremos lo antes posible
- (iii) Si la **aseguradora** modifica las condiciones generales y **usted** no desea continuar con **su** cobertura, podrá cancelarla de conformidad con lo previsto en la cláusula 11.

## 11. DERECHO DE CANCELACIÓN

**Usted** tiene derecho a cancelar esta póliza de seguro en cualquier momento durante el **período de cobertura**.

- (i) **Dentro del período para ejercitar el "derecho de desistimiento"** - si **usted** decide cancelar **su** póliza de seguro, sólo tiene que ponerse en contacto con **nosotros** en los 30 días siguientes a la recepción de la póliza. **Nosotros** cancelaremos la póliza de seguro y le reembolsaremos cualquier **prima** que hubiese abonado durante dicho periodo. Si hubiese declarado algún siniestro', no se le reembolsará la **prima**.
- (ii) **Fuera del período de "desistimiento"** - si **usted** decide cancelar en cualquier momento después de los primeros 30 días, seguirá cubierto durante el periodo restante que haya abonado. No se reembolsará la **prima**.
- (iii) En caso de cancelación, por favor póngase en contacto con **nosotros** utilizando los datos de contacto incluidos en la cláusula 3 de este documento de la póliza.
- (iv) En caso de pérdida o robo del teléfono, con las pólizas Protección Accidental con Franquicia y Protección Accidental sin Franquicia recomendamos cancelar la suscripción.

## 12. EL DERECHO DE CANCELACIÓN DE LA ASEGURADORA

- (i) La **aseguradora** puede cancelar **su** póliza inmediatamente:
  - (a) En el plazo de un mes en el caso de que **su** declaración del riesgo al cuestionario remitido por la **aseguradora** sea inexacto. Corresponderán a la aseguradora, salvo que concurra dolo o culpa grave por su parte, las primas relativas al período en curso en el momento que haga esta declaración.
  - (b) Si el siniestro sobreviene antes de que la **aseguradora** rescinda la póliza, la prestación de éste se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la **prima** convenida y la que se hubiese aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo. Si medió dolo o culpa grave del **tomador** quedará la **aseguradora** liberada del pago de la prestación.
  - (c) cuando sea necesario para cumplir cualquier ley o normativa aplicable. En este caso se calculará el reembolso de la **prima** sobre una base prorrateada para el período en que usted ha estado asegurado y siempre y cuando no haya comunicado ningún siniestro
- (ii) La cancelación de **su** póliza no afectará **su** derecho a comunicar un siniestro por cualquier evento que se haya producido antes de la fecha de cancelación.

## 13. FECHA DE EXPIRACIÓN

La cobertura del seguro comienza en la fecha indicada en las **condiciones particulares**.

**Su** póliza terminará en la fecha que tenga lugar antes entre las siguientes:

- (i) la fecha en que **usted** ya no resida en España;
- (ii) la fecha en que la **aseguradora** cancele **su** seguro de acuerdo con la cláusula 12 de la póliza;
- (iii) la fecha en que **usted** cancele **su** seguro de conformidad con las presentes condiciones generales;
- (iv) la fecha de expiración del **período de cobertura** en caso de no haber abonado **primas** adicionales; o
- (v) la fecha en que **usted** reciba la **indemnización correspondiente a su segundo siniestro**.

**Usted** no tendrá cobertura para ningún nuevo siniestro que surja a partir de la fecha de expiración.

La póliza de seguro no se renovará tácitamente.

## 14. CONDICIONES GENERALES

La cobertura de esta póliza sólo se aplica si se cumplen las siguientes condiciones:

- (i) **Dolo**  
Si la **aseguradora** considera que un siniestro es consecuencia de una acción u omisión deshonestas, fraudulenta, dolosa o deliberadamente ilícita realizada por **su** parte (o de alguien actuando en **su** nombre), no se cubrirá ningún

**siniestro** bajo esta póliza y la **aseguradora** podrá reclamarle judicialmente la devolución del dispositivo de reemplazo u otra indemnización/compensación.

### (ii) Jurisdicción y ley aplicable

Esta póliza se rige por la legislación española y está sometida a la jurisdicción española y, dentro de ella, será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del mismo el del domicilio del **asegurado**

### (iii) Usted debe declarar a la aseguradora, de acuerdo con el cuestionario que ésta le someta, todas las circunstancias por **usted** conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo.

### (iv) La **aseguradora** tiene una obligación legal de prevenir el fraude. En el caso de un siniestro cualquier información que **usted** haya suministrado junto con otra información relativa al siniestro, podrá ser compartida con otras aseguradoras con el fin de prevenir reclamaciones fraudulentas.

## 15. SOBRE SEGURO

**Usted** deberá informar a la **Aseguradora** de la existencia de otras pólizas que cubran el mismo **dispositivo asegurado**.

Si por dolo se omitiera esta comunicación, y en caso de sobre seguro se produjera el siniestro, la Aseguradora no estará obligada a pagar la indemnización.

## 16. PRESCRIPCIÓN

Las acciones que se deriven del presente contrato de seguro prescribirán en el término de dos años. El plazo de prescripción comenzará a contarse desde el día en que las respectivas acciones pudieran ejercitarse.

## 17. CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

**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 y en los de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles:**

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

- (i) 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.
  - (d) 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.
- (ii) 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 reemplazo 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, gas-oil, 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».

(iii) 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 pérdida de beneficios, 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.

(iv) Extensión de la cobertura

- (a) 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.
- (b) No obstante lo anterior:
  - (1) 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.
  - (2) 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**

- (i) La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, se efectuará mediante comunicación al mismo por el to-mador 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.
- (ii) La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al pro-cedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:
  - Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (952 367 042 o 902 222 665).
  - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)).
- (iii) 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.
- (iv) Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

**18. QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Nuestro objetivo es proporcionarle el mejor servicio posible en cualquier momento. Si por alguna razón **usted** no está satisfecho con **nuestro** servicio, por favor, póngase en contacto con nuestro departamento de Experiencias del Cliente utilizando los datos de contacto que figuran en la cláusula 3 de estas condiciones generales. **Nosotros** revisaremos **su** caso y responderemos lo antes posible.

**Nos** pondremos en contacto con **usted** inmediatamente después de recibir **su** queja para informarle de las medidas que tomamos y explicarle nuestro proceso de tramitación de reclamaciones.

En todo caso, puede dirigirse a la **aseguradora** en los siguientes datos de contacto:

Starr Europe Insurance Limited  
Avenida América,  
Martínez Villergas Business Park,  
Edificio V - 1º,  
28027 Madrid  
Email: [compliance@starrcompanies.com](mailto:compliance@starrcompanies.com)

De acuerdo con lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, si no está satisfecho con la respuesta final o no la ha recibido en el plazo de dos meses, **usted** tiene el derecho de remitir **su** queja por escrito a través de cualesquiera de los siguientes medios:

En soporte papel por correo postal dirigido al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) Paseo de la Castellana, 44  
28046 Madrid

Por vía electrónica a través de la sede electrónica de la DGSFP: <https://www.sededgsfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Reclamacion.asp>

Asimismo, puede contactar con la DGSFP para cualquier consulta a través del teléfono 902 19 11 11.

Para más información sobre los formularios de reclamación a presentar ante la DGSFP y dicho proceso puede consultar la siguiente página web <https://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp>

Además de a la DGSFP podrá remitir su queja a:

The Financial Ombudsman Service  
Exchange Tower  
London E14 9SR  
<http://www.financial-ombudsman.org.uk/>

## 19. PROTECCIÓN DE DATOS

Conforme a la Ley Orgánica 15/1999, le informamos de que los datos que aparecen en el presente documento van a ser incorporados a un fichero responsabilidad de Starr Europe Insurance Limited, cuyo domicilio es el que consta en el pie de la presente póliza, con la finalidad de permitir todos los actos necesarios para el aseguramiento de los riesgos, la gestión administrativa de relaciones y los compromisos contractuales. A través de la aceptación del presente contrato, el Tomador o Asegurado otorga su consentimiento expreso para la recogida y el tratamiento de los datos personales, por parte de la **aseguradora** o el Administrador en nombre de la **aseguradora**. Le informamos que la negativa a facilitar la información requerida facultará a la **aseguradora** a no celebrar el contrato.

El **tomador/asegurado** podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la citada Ley 15/1999 por escrito, adjuntando fotocopia de su DNI, a la dirección de Starr Europe Insurance Limited, Dragonara Business Centre 5th Floor, Dragonara Road St Julians, STJ 3141 Malta, y especificando el derecho que desea ejercitar.

## 20. PRIMA

La **prima** de seguro para el **dispositivo asegurado** se indicará en el momento de la contratación del seguro. **Confirmaremos** su prima y franquicia en las **condiciones particulares**. Si el **dispositivo asegurado** vale menos que la franquicia, la franquicia se reducirá en proporción como consecuencia.

Las primas se pagan mensualmente el mismo día de cada mes. El primer pago debe realizarlo en el momento de la contratación del seguro. **Le** informaremos de que el contrato de seguro ha sido efectivamente suscrito una vez que **su** solicitud sea aceptada por el mediador de seguros y por la **aseguradora**, y una vez que se haya pagado el importe de la prima. El segundo y otros pagos posteriores se procesarán mediante domiciliación bancaria. La prima pagada **le** cubrirá por un mes y se renovará automáticamente durante los meses siguientes a menos que **usted** haya cancelado el seguro antes.

En caso de impago de la prima mensual la entidad aseguradora podrá resolver el contrato de seguro. En este caso, si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, el asegurador quedará liberado de su obligación.

Le informamos de que el contrato de seguro quedará definitivamente formalizado una vez que su solicitud sea aceptada por el mediador de seguros y por el Asegurador, y una vez se cargue en su cuenta bancaria el importe de la prima mensual.

Este seguro está intermediado por SquareTrade Limited, que está autorizada y regulada por la FCA (No. 538538) en el Reino Unido. Domicilio social: 5 Golden Square, Londres W1F 9BS, Reino Unido. SquareTrade está autorizada para realizar actividades de intermediación de seguros en España en régimen de libre prestación de servicios.

La aseguradora es Starr Europe Insurance Limited, que está autorizada por la Malta Financial Services Authority (C 85380) en el Reino Unido. Domicilio social: Dragonara Business Centre 5th Floor, Dragonara Road St Julians, STJ 3141 Malta. Starr Europe Insurance Limited está autorizada para realizar operaciones de seguros en España en régimen de libre prestación de servicios.

En caso de liquidación de la entidad aseguradora, al tratarse de una sociedad que opera en régimen de libre prestación de servicios en España, le informamos de que la misma no estará sometida a la legislación española.

### Declaración del Tomador de la póliza:

El Tomador de la póliza reconoce por el presente documento haber recibido las presentes Condiciones Generales y declara expresamente conocer su contenido y aceptar y entender tanto las cláusulas limitativas de contenidas en el presente condicionado y resaltadas en letra "negrita" como las delimitadoras del riesgo, dejando constancia expresa de haberlas examinado detenidamente y de mostrarse plenamente conforme con las mismas, declarando no haber querido contratar otros riesgos diferentes de los expresados tanto en las Condiciones Generales como en las Particulares, todo ello en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 3 de la Ley 50/1980 de 8 de octubre del Contrato de Seguro, o de cualquier legislación posterior que la modifique o sustituya.

A los efectos de lo dispuesto en los artículos 122, 123 y 124 del Reglamento de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras, aprobado por Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, ambos incluidos, el Tomador del seguro reconoce haber recibido, en la misma fecha y con anterioridad a la celebración del presente contrato, Nota Informativa comprensiva y redactada de forma clara y precisa de todos los aspectos relativos al presente seguro que se contemplan en los citados preceptos reglamentarios.

El Tomador de la póliza reconoce haber recibido, con anterioridad a la firma de este contrato de seguro, la información referida a SquareTrade Limited, de acuerdo con el artículo 432 de la Ley 26/2006 del 17 de julio sobre Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.

Del mismo modo, el Tomador declara que, previamente a esta declaración, ha sido informado de la cancelación/ desistimiento anticipado al que tiene derecho.

---

Tomador de la Póliza

Fecha

**STARR**  
COMPANIES