

# Términos de Negocio

**Por favor, lea este documento detenidamente.** Establece los términos bajo los cuales nosotros, Cover Genius, acordamos actuar para nuestros clientes y contiene detalles de nuestras responsabilidades regulatorias y legales. También establece algunas de las responsabilidades del cliente. Póngase en contacto con nosotros de inmediato si hay algo en estas Condiciones Comerciales que no entiende. Sus documentos de póliza se enviarán solo por correo electrónico.

## Acerca de nuestra empresa

Cover Genius Europe B.V. [“el agente”] que está autorizado y regulado por la Autoridad de los Mercados Financieros de los Países Bajos (‘AFM’) para intermediar seguros de no vida y actuar como agente autorizado en seguros de no vida. Nuestro número de registro en AFM es 12046177. Puede verificar esta información en el registro de la AFM visitando su sitio web o contactando a la AFM al +31(0)20-797 2000. Estamos registrados en la Cámara de Comercio holandesa (KvK). Nuestro número KvK es 73237426.

## Nuestra dirección

Nuestra dirección registrada es: Vijzelstraat 20, 3er piso, 1017HK, Ámsterdam, Países Bajos.

## Nuestros productos y servicios

Ofrecemos esta cobertura que es adecuada para aquellos que desean asegurar sus envíos contra diversos riesgos, como pérdida, robo y daños durante el tránsito. Tenga en cuenta que esta declaración no constituye un consejo ni una recomendación personal.

Esta póliza está suscrita por Helvetia Global Solutions AG, que está autorizada y regulada por la Autoridad del Mercado Financiero (FMA) de Liechtenstein. Número de registro FMA 110091, Registro Mercantil No. FL-0002.191.766-9. Su oficina registrada está ubicada en Äulestrasse 60, 9490 Vaduz, Liechtenstein. Estos detalles pueden verificarse en el sitio web de la Autoridad del Mercado Financiero en: <https://www.fma-li.li>

## Capacidad en la que estamos actuando

Al organizar su seguro, actuaremos como agente del asegurador en todo momento. Cover Genius no tiene una participación, representación directa o indirecta del 10% o más de los derechos de voto o del capital en la aseguradora. La aseguradora no tiene una participación, representación directa o indirecta del 10% o más de los derechos de voto o del capital en Cover Genius.

## Nuestra Remuneración

Cuando le vendemos una póliza, la aseguradora nos paga una comisión porcentual del total de la prima. Más información sobre la remuneración está disponible a solicitud.

## Divulgación

Es muy importante que la información proporcionada a nosotros al comprar una póliza, al completar un formulario de reclamaciones y al hacer declaraciones a la aseguradora sea correcta. Si se compra una póliza o se rellena un formulario o declaración en su nombre, es su responsabilidad comprobar que las respuestas a todas las preguntas sean verdaderas y completas. Le recomendamos que conserve copias de cualquier correspondencia que nos envíe o dirija a la aseguradora.

## Primas de seguros

Recaudamos y retenemos primas de seguros como agente de la aseguradora.

## Citas

A menos que se indique lo contrario, todas las cotizaciones proporcionadas para seguros nuevos son válidas únicamente en el momento de la cotización.

## Derecho de cancelación

Puede cancelar su póliza en cualquier momento. Si cancela su póliza antes de que su envío esté en tránsito, recibirá un reembolso completo.

## Tratar a nuestros clientes de manera justa

Nuestro objetivo es brindar un nivel de servicio de primera clase en todo momento y agradecemos los comentarios de nuestros clientes. Si por alguna razón siente que nuestro servicio no está al nivel que usted espera, por favor infórmenos.

## Procedimiento de reclamaciones

Si ocurre alguna ocasión en que no cumplamos con sus expectativas, estamos igualmente comprometidos a tratar cualquier queja de manera exhaustiva y profesional.

Para cualquier queja, puede ponerse en contacto con el amable equipo de quejas de XCover en cualquier momento. Incluya su número de referencia (que termina en INS) para una revisión formal de su reclamación. Responderemos en un plazo de 5 días. Por favor envíenos un correo electrónico a [complaints@xcover.com](mailto:complaints@xcover.com)

Si no está satisfecho con la gestión de su disputa por nuestra parte o en caso de desacuerdo o insatisfacción con la póliza de seguro, puede presentar su queja (en holandés o en inglés) al Instituto Holandés de Disputas Financieras:

Por correo postal:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Autobús postal 93257

2509 AG

La Haya

Por teléfono: 0900 – 3552248

A través del formulario online: <https://www.kifid.nl/file-a-complaint/>

Para la resolución de litigios transfronterizos, es posible presentar una reclamación ante el sistema extranjero competente solicitando la activación del procedimiento FIN-NET, al que se puede acceder accediendo a la página web [https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/make-complaint-about-financial-service-provider-another-eea-country\\_en](https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/make-complaint-about-financial-service-provider-another-eea-country_en)