

Protección de envíos

Documento de información sobre el producto de seguro

Empresa: Collinson Insurance Europe Limited
Collinson Insurance Europe Limited, regulada y autorizada por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta bajo el número C89977, con oficina registrada en Third Floor, Development House, St Anne Street, Floriana, FRN 9010, Malta.
Producto: Protección de Envíos

Este documento es sólo un resumen de la cobertura y no contiene todos los términos y condiciones de la misma, que se encuentran en las condiciones de la póliza y el resumen. Es importante que lea detenidamente todos estos documentos.

¿En qué consiste este tipo de seguro?

La Protección de Envíos proporciona cobertura si sus artículos se pierden, son robados o dañados durante el tránsito y la entrega.



¿Qué se asegura?

- ✓ **Hasta el límite de cobertura declarado -**
- ✓ Robo
- ✓ Pérdida
- ✓ Daños
- ✓ **Hasta el valor del servicio original -**
- ✓ Gastos de reenvío de artículos perdidos o robados
- ✓ Gastos de devolución de artículos dañados



¿Qué no está asegurado?

- ✗ Artículos que se hayan retrasado durante el transporte.
- ✗ Envíos de devolución si no se ha comprado una póliza separada.
- ✗ Artículos que se hayan dañado antes de que el envío haya salido para ser entregado.
- ✗ Artículos robados después de la entrega, después de que el destinatario o alguien en su nombre recoja o traslade el artículo de la dirección de entrega establecida.
- ✗ Cualquier gasto, derecho o impuesto asociados al "envío de devolución" o "reenvío".
- ✗ **Por cualquiera de los artículos enumerados a continuación -**
- ✗ Dinero en efectivo, valores y otros instrumentos como el dinero en efectivo y tarjetas de crédito.
- ✗ Antigüedades y obras de arte.
- ✗ Armas, munición, equipación militar y artículos similares.
- ✗ Vehículos de motor, incluyendo coches, drones, bicicletas eléctricas y motos.
- ✗ Obligaciones del Tesoro, bonos, escrituras, manuscritos, documentos de cualquier naturaleza y sellos.
- ✗ Tabaco, CBD, cigarrillos electrónicos, productos sustitutos del tabaco y bebidas alcohólicas con más del 70% de alcohol en volumen (alc. % vol.)
- ✗ Pieles, cueros, plantas y animales.
- ✗ Productos perecederos y otros bienes sensibles a la temperatura.
- ✗ Metales preciosos en forma de lingote.
- ✗ Piedras preciosas (sueltas o en joyería).
- ✗ Chips de ordenador sueltos, CPU y placas de circuito.
- ✗ Daño a mercancías peligrosas incluidas en las nueve clases de peligro de la clasificación de mercancías peligrosas de las Naciones Unidas. Esto no se aplica en caso de pérdida o robo.
- ✗ Si envía algún artículo no apto para el envío de acuerdo con los términos y condiciones del distribuidor.
- ✗ Si los artículos se pierden porque se ha introducido una dirección incorrecta para el destinatario previsto.
- ✗ Si envía cualquier artículo prohibido por las leyes y regulaciones aplicables en país de origen o destino, o prohibido según nuestros términos y condiciones.
- ✗ Artículos que no cumplan con los requisitos legales o regulaciones.
- ✗ Si los artículos están empaquetados incorrectamente o si no se han seguido las instrucciones de embalaje del transportista www.xcover.com/en/help/partners/shipengine
- ✗ Por cualquier pérdida de peso o volumen, o desgaste del envío.
- ✗ Para cualquier reclamación causada por o relacionada con guerras, huelgas, piratería, protestas o terrorismo.



¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura?

- ! Se puede reclamar hasta el importe de cobertura que figura en el certificado.
- ! Debe tener más de 18 años cuando compre esta póliza.
- ! Debe ser residente de un país del EEE o su compañía debe estar registrada en el EEE en el momento de la contratación de esta póliza.



¿Dónde estoy cubierto?

✓ Los envíos están cubiertos en todo el mundo, excluyendo en todo momento los transportes, viajes, estancias y almacenamiento hacia/desde/en las ubicaciones geográficas de (Golfo de) Adén, (Golfo de) Guinea, Afganistán, Bielorrusia, Burundi, Chad, Yibuti, Guinea (República de), Irán, Irak, Israel, Kenia, Libia, Mali, Níger, Nigeria, Corea del Norte, Rusia, Somalia, Sudán del Sur, Sudán, Siria, Ucrania, Venezuela y Yemen.



¿Cuáles son mis obligaciones?

Debe prestar atención y responder a todas las preguntas con cuidado y precisión.

Debe hacer todo lo posible para prevenir y reducir los daños.

Debe ponerse en contacto con nosotros lo antes posible con todos los detalles de cualquier cosa que pueda dar lugar a una reclamación, y proporcionarnos toda la información y documentación que pidamos.



¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

Se comprometerá a pagar el coste total de su póliza antes de que comience la cobertura. Se le cobrará la prima junto con el servicio de envío en su periodo de facturación estándar.



¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

La cobertura empieza cuando el transportista acepta el envío y termina cuando se entrega al destinatario.



¿Cómo puedo rescindir el contrato?

Puede cancelar su póliza antes de que el repartidor acepte su paquete.

Visite www.xcover.com/account para cancelar su protección.

Condiciones comerciales

Lea este documento con atención. Establece los términos por los que nosotros, Cover Genius, aceptamos actuar por nuestros clientes y contiene detalles de nuestras responsabilidades reglamentarias y estatutarias. 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. Los documentos de su póliza se enviarán por email exclusivamente.

Sobre nuestra empresa

Cover Genius Europe B.V. [“el agente”], está autorizado y regulado por la Autoridad de Mercados Financieros holandesa (AFM) para hacer de intermediario y actuar como agente autorizado en seguros distintos de vida. Nuestro número de registro en AFM es 12046177. Puede comprobar esta información en el registro del AFM visitando su página web en www.afm.nl/en o poniéndose en contacto con el AFM en +31(0)20-797 2000. Estamos registrados en la Cámara de Comercio holandesa (KvK). Nuestro número en la KvK es 73237426.

Nuestra dirección

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

Nuestros productos y servicios

Ofrecemos esta cobertura, adecuada para quienes deseen asegurar sus envíos contra diversos riesgos, como pérdida, robo y daños durante el tránsito. Tenga en cuenta que esta declaración no constituye asesoramiento ni una recomendación personal. Todas las coberturas están suscritas por Collinson Insurance Europe Limited, regulada y autorizada por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta bajo el número C89977, con oficina registrada en Third Floor, Development House, St Anne Street, Floriana, FRN 9010, Malta.

Capacidad de actuación

En la contratación de su seguro, actuaremos en todo momento como agentes de la aseguradora. Cover Genius no posee una participación, directa o indirecta, igual o superior al 10% de los derechos de voto o del capital de la aseguradora. La aseguradora no posee una participación, directa o indirecta, igual o superior al 10% de los derechos de voto o del capital de Cover Genius.

Nuestra remuneración

Cuando le vendemos una póliza, el asegurador nos paga un porcentaje de la comisión de la prima total.

Transparencia

Es muy importante que la información nos proporcione cuando compre la póliza, cuando complete un formulario de reclamación y cuando dé declaraciones al asegurador 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 aconsejamos que guarde copias de toda la correspondencia que nos envíe o dirigida al asegurador.

Prima del seguro

Cobramos y retenemos las primas de los seguros como agentes de la aseguradora.

Tasas administrativas

Es posible que haya que pagar una tasa administrativa por la gestión de su póliza. Consulte su Certificado de Seguro para más detalles.

Presupuestos

Salvo que se indique lo contrario, todos los presupuestos proporcionados para nuevos seguros son válidos únicamente en el momento del presupuesto.

Derecho de cancelación

Se puede cancelar la póliza en cualquier momento antes de que el mensajero escanee el envío. Si cancela la póliza antes de que el envío sea aceptado por el repartidor, recibirá el reembolso íntegro si no ha presentado ninguna reclamación. Visite www.xcover.com/account para cancelar su protección.

Trato justo a nuestros clientes

Nuestro objetivo es dar un servicio de primer nivel en todo momento, y agradecemos las evaluaciones de nuestros clientes. Si por alguna razón siente que nuestro servicio no llega al nivel que esperaba, háganoslo saber.

Procedimiento de quejas

Si tiene cualquier queja, puede ponerse en contacto con nuestro Equipo de Reclamaciones 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. Envíenos un correo electrónico a complaints@xcover.com.

Si sigue sin estar satisfecho con la respuesta recibida o no ha recibido una respuesta de XCover, puede ponerse en contacto con la aseguradora:

Collinson Insurance Europe Limited (CIEL) es la aseguradora y suscriptora de todas las prestaciones previstas en la póliza. CIEL nombró a Collinson Insurance Solutions Europe Limited (CISEL) para que gestionara las quejas en su nombre tal y como se ha indicado anteriormente.

Por correo postal:

Collinson Insurance Solutions Europe Limited (Filial del Reino Unido)
Quality Department, Sussex House
Perrymount Road
Haywards Heath
West Sussex, RH16 1DN, Inglaterra

Por correo electrónico: cielcomplaints@collinsoninsurance.com

Si sigue sin estar satisfecho con el modo en que hemos gestionado su conflicto o en caso de desacuerdo o insatisfacción con la póliza de seguro, puede derivar su queja (en neerlandés o en inglés) al Instituto Neerlandés de Conflictos Financieros:

Por correo postal:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG
La Haya

Por teléfono: 0900 – 3552248

Formulario online: www.kifid.nl/file-a-complaint

Las quejas también se pueden presentar en inglés a la Oficina del Árbitro de Servicios Financieros:

Por correo postal:

Office of the Arbiter for Financial Services (Malta)
N/S in Regional Road, Msida,
MSD 1920, Malta

Formulario online: www.financialarbiter.org.mt/oafs/enquiry

Por teléfono: (+356) 21249245

Para la resolución de conflictos transfronterizos, es posible presentar una queja ante el sistema extranjero competente mediante la solicitud de la activación del procedimiento FIN-NET, que se pueden encontrar accediendo al sitio web www.ec.europa.eu/fin-net

Si sigue sin estar satisfecho con el modo en que hemos gestionado su conflicto o en caso de desacuerdo o insatisfacción con la póliza de seguro, también puede derivar su queja a una entidad externa de resolución de conflictos de su país de origen, que puede ser una autoridad de supervisión, un servicio de defensa de los usuarios u otro tipo de resolución de conflictos externa:
Puede encontrar la lista completa de cada país del EEE aquí: www.xcover.com/help/eea-ombudsman-contact