

Protección de Envíos

Documento de Información del Producto de Seguro

Compañía de Seguros: Esta póliza está suscrita por Helvetia Global Solutions AG autorizada como Aseguradora licenciada y registrada bajo la ley del Principado de Liechtenstein con número de registro FL-0002.191.766-9.

Nombre del Producto: Protección de Envío

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 estos documentos detenidamente.

¿En qué consiste este tipo de seguro?

El Seguro de Envío ofrece cobertura si tus artículos se pierden, son robados o se dañan durante el tránsito y la entrega.



¿Qué se asegura?

Hasta el monto de cobertura declarado:

- ✓ Robo
- ✓ Pérdida
- ✓ Daño

Hasta el valor del servicio original:

- ✓ Costos de reenvío de artículos perdidos o robados
- ✓ Costos de envío de devolución de artículos dañados



¿Qué no está asegurado?

- ✗ Artículos que sufren retrasos durante el transporte.
- ✗ Devoluciones si no se ha adquirido una póliza aparte.
- ✗ Artículos que están dañados antes de que el envío haya salido para su tránsito.
- ✗ Cualquier arancel o impuesto asociado con el “envío de devolución” o “reenvío”.
- ✗ Artículos robados después de la entrega, después de que el destinatario previsto o alguien en su nombre recoja o mueva el artículo de la dirección de entrega acordada
- ✗ Si envía algún artículo no elegible para envío de acuerdo con los términos y condiciones del distribuidor.
- ✗ Si sus artículos se pierden porque se ingresó una dirección incorrecta para el destinatario previsto.
- ✗ Si envía cualquier cosa prohibida por las leyes o regulaciones aplicables en el país de origen o destino, o que esté prohibida según nuestros términos y condiciones.
- ✗ Artículos que no cumplen requisitos legales o reglamentarios.
- ✗ Si están empaquetados inadecuadamente o si no se siguen las instrucciones de embalaje del mensajero <https://www.xcover.com/es/help/partners/sendcloud>
- ✗ Por cualquier pérdida de peso o volumen, o desgaste del envío.
- ✗ Por cualquier reclamación causada por o relacionada con guerra, huelgas, piratería, protestas o terrorismo.
- ✗ Para cualquiera de los artículos enumerados a continuación:
- ✗ Efectivo, valores, instrumentos asimilables al efectivo y tarjetas de crédito.
- ✗ Antigüedades y obras de arte.
- ✗ Armas, municiones, equipo militar y cualquier artículo similar.
- ✗ Vehículos de motor, incluidos automóviles, drones, bicicletas eléctricas y motocicletas.
- ✗ Pagarés, bonos, escrituras, manuscritos, documentos de cualquier naturaleza y sellos del Tesoro.
- ✗ Tabaco, CBD, cigarrillos electrónicos, productos sustitutivos del tabaco y bebidas alcohólicas que contengan más del 70 % de alcohol por volumen (ABV).
- ✗ Pielés, cuero crudo, plantas vivas y animales.
- ✗ Artículos perecederos y otros productos sensibles a la temperatura.
- ✗ Metales preciosos en forma de lingotes.
- ✗ Piedras preciosas (independientes o montadas en joyas).
- ✗ Chips de computadora independientes, CPU y placas de circuitos.
- ✗ Daños a mercancías peligrosas incluidas en las nueve clases de riesgo de la clasificación de mercancías peligrosas de las Naciones Unidas. Esto no se aplica en caso de pérdida o robo.



¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura?

- ! Puede reclamar hasta el monto de cobertura que aparece en su certificado.
- ! Debes ser mayor de 18 años al momento de comprar la póliza.
- ! Debe ser residente en el EEE o su empresa debe estar registrada en el EEE al momento de comprar la póliza.



¿Dónde estoy cubierto?

Sus 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, Cuba, Yibuti, Guinea (República de), Irán, Irak, Israel, Kenia, Libia, Malí, Níger, Nigeria, Corea del Norte, Rusia, Somalia, Sudán del Sur, Sudán, Siria, Ucrania, Venezuela, Yemen.



¿Cuáles son mis obligaciones?

- Debe tener un cuidado razonable para responder a todas las preguntas de manera cuidadosa y precisa.
- Debe hacer todo lo posible para prevenir y reducir cualquier daño.
- Debe contactarnos lo antes posible con todos los detalles de cualquier cosa que pueda resultar en una reclamación y proporcionarnos toda la información y documentación que solicitemos.



¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

Acepta pagar el coste total de la póliza antes de que comience la cobertura. La prima se cobrará junto con el servicio de envío en su período de facturación estándar.



¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

Su cobertura comenzará una vez que su envío sea aceptado por el mensajero de envío y finalizará una vez que se entregue al destinatario previsto.



¿Cómo cancelo el contrato?

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

Visita <http://www.xcover.com/cuenta> para cancelar su protección.

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 comprobar esta información en el registro del AFM visitando su página web o poniéndose en contacto con el AFM en +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 asesoramiento 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 se pueden verificar en el sitio web de la Autoridad del Mercado Financiero en: <https://www.fma-li.li>

Capacidad en la que actuamos

Al organizar su seguro, actuaremos como agente de la aseguradora 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 un porcentaje de comisión sobre la prima total.

Divulgación

Es muy importante que la información que nos proporciona al momento de comprar una póliza, al completar un formulario de reclamos y al dar 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 antes de que el mensajero escanee su envío. Si cancela su póliza antes de que el servicio de mensajería acepte el envío, recibirá un reembolso completo si no ha presentado una reclamación.

Visita <http://www.xcover.com/cuenta> para cancelar su protección.

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

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 quejas@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/presentar-una-queja/>

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/presentar-una-queja-sobre-un-proveedor-de-servicios-financieros-en-otro-país-del-eea_en

O

Si aún no está satisfecho con el manejo de su disputa por nuestra parte o en caso de desacuerdo o insatisfacción con la póliza de seguro, también puede remitir su queja a una entidad externa de resolución de disputas en su país de origen, que puede ser una autoridad supervisora, un servicio de defensoría del pueblo u otro tipo de resolución de disputas externa.

Puede encontrar una lista completa de cada país del EEE en: <https://www.xcover.com/help/eea-ombudsman-contact>