

El "Seguro de daños/robo de móviles, tabletas y ordenadores portátiles Back Market" es un seguro de daños colectivo suscrito por Jung SAS, con un capital social de 17 300 euros, con domicilio social en el 152 boulevard Macdonald 75019 París, inscrita en el Registro Mercantil (*Registre national du commerce et des sociétés*) de París con el número de registro 804 049 476 que opera bajo el nombre comercial "Back Market" con CARDIF - Assurances Risques Divers, una entidad aseguradora francesa, sociedad anónima, con un capital social de 21.602.240 euros, inscrita en el Registro Mercantil (*Registre national du commerce et des sociétés*) de París con el número 308 896 547, con domicilio social en 1, Boulevard Haussmann, 75009 París, Francia, una empresa regulada por el Código de Seguros francés, en adelante la "Aseguradora",

"El seguro de daños/robo para Móviles, Tablets y Portátiles de Back Market" es distribuido por Back Market de acuerdo con el artículo 1.3 de la Directiva de Distribución de Seguros y los artículos 128.2 y 130.2 del Real Decreto-Ley 3/2020. Por lo tanto, Back Market distribuye esta Póliza como un mediador de seguros complementario exento y recibe una comisión de CARDIF.

La administración de la póliza no. 4009 se delega en i-surance, sociedad anónima simplificada (*société par actions simplifiée*) con un capital social de 1.000 euros, con domicilio social en 43 Rue de Liège 75008 París, inscrita en el RCS de París con el número de registro 892 665 811, número de registro ORIAS 21001112, en su calidad de corredor y colaborador externo de Back Market, de conformidad con el artículo 137 del Real Decreto-Ley 3/2020.

Ni Back Market, ni i-surance, ni la Aseguradora asesoran al Tomador en virtud de esta Póliza.

A efectos de mejorar la legibilidad de este boletín:

- "Usted" significa el *tomador*;
- "Nosotros", el "Asegurador" y "CARDIF" significa CARDIF-Assurances Risques Divers;
- "Póliza" significa la póliza de seguro de daños de grupo nº 4009 "Seguro de daños/robo para móviles, tabletas y ordenadores portátiles del mercado secundario".

Los términos de referencia se definen en el glosario y aparecen *en azul y en cursiva* en este boletín.

La cobertura de la póliza "Seguro de daños/robo de móviles, tablets y portátiles de Back Market" está constituida por este boletín y por el certificado de seguro.

## 1. GLOSARIO

### Accesorios y elementos de conexión

Todos los accesorios relacionados con el *dispositivo asegurado*: auriculares, cascos, kits de manos libres, auriculares de audio, bolsas, fundas, consolas, cargadores, baterías, fuentes de alimentación, tarjetas adicionales y cables.

### Acto doloso o intencionado

Acto cometido deliberadamente para causar un  *siniestro asegurado*.

### Anualidad de seguro

Período de 12 meses consecutivos a partir de la fecha del comienzo de la cobertura.

### El asegurado

El *tomador*, su cónyuge, su pareja de hecho y los ascendientes y descendientes que formen parte de la unidad familiar del *tomador* a efectos fiscales.

### Avería

Avería total o parcial resultante de un fallo interno del *dispositivo asegurado* causado por un fenómeno eléctrico, electrónico, electromecánico o mecánico.

### Daños

Cualquier destrucción o deterioro del *dispositivo asegurado* que impida su correcto funcionamiento.

### Dispositivo asegurado

Cualquier teléfono móvil, tableta u ordenador portátil adquirido en España por el *tomador* a través de la página web [www.backmarket.es](http://www.backmarket.es) a un precio de compra de entre 50 y 2.000 euros para los móviles y entre 50 y 5.000 euros para las tabletas y los ordenadores portátiles.

### Franquicia

Cantidad que debe pagar el *asegurado* antes de que se conceda la prestación del seguro, de acuerdo con la cláusula 4.4 de estos términos y condiciones.

### Obsolescencia

Depreciación del valor de un artículo debido a su uso, mantenimiento o antigüedad.

### Oxidación

Toda exposición del dispositivo asegurado a la humedad o a un líquido que afecte a su buen funcionamiento.

### Pérdida

El hecho de verse privado de forma permanente, por una causa distinta al Robo, del *dispositivo asegurado* sobre el que el *tomador* tiene el derecho de propiedad o de uso y que no puede ser localizado.

### Prueba de compra

Factura de compra en la que conste la marca, el modelo y el número IMEI del *dispositivo asegurado* o su número de serie.

### Robo

Apropiación indebida del *dispositivo asegurado* por parte de un *tercero* en las siguientes circunstancias: robo, hurto, entrada ilegal, allanamiento de morada, atraco.

### Robo con tirón

Robo del *dispositivo asegurado* cometido por un *tercero* que se apodera del *dispositivo asegurado* en presencia del *asegurado* sin violencia, cuando el *dispositivo asegurado* se encuentra a una distancia máxima de 2 metros del *asegurado*.

### Sustracción

*Robo* del *dispositivo asegurado* cometido por un *tercero* apoderándose del *dispositivo asegurado* sin violencia del bolsillo o de la ropa o del bolso que lleve el *asegurado* en el momento del *robo*.

### Allanamiento de morada

*Robo* del *dispositivo asegurado* cometido por un *tercero* forzando (incluso electrónicamente), dañando o destruyendo el sistema de cierre externo (activado en el momento del *robo*) de un local cerrado y cubierto, residencia, vehículo, barco, avión, taquilla, cajón o caja fuerte.

### Entrada ilegal

*Robo* del *dispositivo asegurado* cometido por un *tercero* que entre, sin forzar la entrada y en su presencia, en la vivienda ocupada por el *asegurado* o por una persona autorizada por el *asegurado* para estar en dicho lugar en el momento del *robo*.

### Atraco

Robo del *dispositivo asegurado* cometido por un *tercero* mientras ejerce o amenaza con ejercer violencia física sobre el *asegurado*.

### Siniestro asegurado

Suceso o evento susceptible de hacer valer la cobertura prevista en la Póliza.

### Tercero

Cualquier persona distinta del *asegurado*.

### Tomador

Persona física mayor de edad (mayor de 18 años) residente en España. El *tomador*, con independencia de asumir el resto de obligaciones y

*derechos del tomador*, paga la prima del seguro y es *el asegurado* de la cobertura del mismo.

### Vale

Vale de compra que puede ser utilizado por el *tomador* en [www.backmarket.es](http://www.backmarket.es) en una única ocasión dentro de los seis meses siguientes a su emisión y cuyo valor se determina de acuerdo con la cláusula 4.5. de estos términos y condiciones.

### Valor de la compra

Precio de compra con IVA incluido (sin descuentos promocionales) que figura en la *prueba de compra* del *dispositivo asegurado*.

### Valor de reposición

Valor del *dispositivo asegurado* en el día de ocurrencia del siniestro. El valor de reposición no puede superar el precio de compra con IVA incluido del *dispositivo asegurado*, excluyendo la subvención del operador y descontando todos los descuentos, y no puede superar el importe máximo especificado en la banda de precios que haya seleccionado.

## 2. OBJETO DE LA PÓLIZA

Puede elegir entre dos planes de cobertura diferentes. Su póliza cubre el *dispositivo asegurado* en caso de:

Plan de daños/oxidación	Plan de daños/oxidación/robo	
- Rotura. - Oxidación.	- Daños. - Oxidación. - Robo con tirón. - Sustracción.	- Robo por allanamiento de morada. - Robo por entrada ilegal. - Robo por atraco.

Su póliza sólo cubre un único *dispositivo asegurado* en todo momento.

## 3. GESTIÓN DE LA PÓLIZA

### i-surance es su punto de contacto para la gestión de la póliza.

Los canales de contacto son los siguientes:

- o a través del portal del cliente: [backmarket.i-surance.eu](http://backmarket.i-surance.eu)
- o por correo electrónico: [insurance.bm@i-surance.eu](mailto:insurance.bm@i-surance.eu)
- o por teléfono 34936424655 (tarifa estándar)

### 3.1 - ¿Cómo obtener la cobertura de la póliza?

La cobertura de la póliza se obtiene en [www.backmarket.es](http://www.backmarket.es), ya sea al mismo tiempo que se compra un *dispositivo asegurado* o en los 30 días siguientes a su compra.

**Sin embargo, el contrato no se concluye si usted está sujeto a restricciones o a la congelación de activos en virtud del reglamento europeo n° 2580/2001 del 27 de diciembre de 2001.**

### 3.2 - ¿Cuál es la duración de mi cobertura?

Su cobertura comienza en la fecha de validación de su solicitud en línea.

**Su cobertura es válida durante 12 meses a partir de la validación de su solicitud y se renueva cada año en su fecha de renovación, sujeto al pago previo de la prima para el año siguiente, por un periodo total máximo de 5 años, salvo que sea rescindido por una de las partes de acuerdo con los términos establecidos en la póliza.**

### 3.3 - ¿Cuándo y cómo puedo cancelar la cobertura de la póliza?

Usted podrá cancelar su cobertura dentro de los treinta (30) días siguientes a la firma del seguro entre el Asegurador y el *Tomador*.

Podrá ejercer su derecho de desistimiento mediante cualquier tipo de formalidad admitida por la Ley o accediendo a su área de cliente de Back Market en el siguiente enlace: <https://www.backmarket.es/dashboard/orders>.

Por cuenta de la Aseguradora, Back Market reembolsará todas las cantidades que se hayan podido cargar en su cuenta en un plazo de treinta (30) días naturales desde la recepción de su solicitud de cancelación. Una vez que haya enviado su solicitud, se considerará que su cobertura nunca ha existido.

### 3.4 - ¿Cuándo entra en vigor mi cobertura?

La cobertura entra en vigor en la fecha indicada en el certificado de seguro.

### 3.5 - ¿Cuándo termina mi cobertura?

Automáticamente:

- En caso de desaparición o destrucción total de su *dispositivo asegurado* que no dé lugar a prestaciones en el marco de la cobertura o si se cancela la compra del *dispositivo asegurado*. Recibirá el reembolso de la parte de la prima pagada por adelantado y por el periodo durante el cual no existe riesgo cubierto por el seguro, a menos que se haya pagado una indemnización por un *siniestro asegurado* en relación con la *anualidad de seguro* en curso.
- En caso de sustitución del *dispositivo asegurado*, en forma de *vale*.

A iniciativa suya:

- En la fecha de renovación de la póliza con, al menos, un mes de antelación, mediante una notificación por escrito a Back Market (por ejemplo, por correo electrónico a Back Market en [hola@backmarket.es](mailto:hola@backmarket.es)). La rescisión surtirá efecto en la fecha de renovación de la póliza.

A iniciativa de la Aseguradora:

- En la fecha de renovación de la póliza mediante carta certificada con un preaviso mínimo de dos meses.
- En caso de impago de las primas, en los términos del artículo 15 de la Ley de Contrato de Seguro.
- Por cualquier otra causa contemplada en la Ley.

### 3.6 - ¿Qué debo hacer si cambio mi dispositivo asegurado o modifico cierta información?

Debe notificar a Back Market si cambia su *dispositivo asegurado*. Debe notificar a Back Market si cambia sus datos bancarios o su dirección.

## 4. COBERTURA Y PRESTACIONES DE LA PÓLIZA

### 4.1 - ¿Qué prestaciones corresponden a la cobertura de Daños y Oxidación?

El *dispositivo asegurado* debe ser reparado de acuerdo con las instrucciones emitidas por el gestor de i-surance.

**Si el coste de la reparación es superior al valor de reposición o si el *dispositivo asegurado* no puede ser reparado después de haber sido inspeccionado, recibirá una reposición en forma de *vale* válido en la página web [www.backmarket.es](http://www.backmarket.es) de acuerdo con las condiciones y los límites especificados en los artículos 4.4 y 4.5 del presente boletín.**

### 4.2 - ¿Qué prestaciones corresponden a la cobertura por Robo?

Recibirá un reemplazo en forma de *vale* válido en el sitio web [backmarket.es](http://backmarket.es) de acuerdo con las condiciones y límites especificados en los artículos 4.4 y 4.5 de este boletín.

### 4.3 - ¿Cuál es el ámbito geográfico de mi cobertura?

La cobertura es efectiva para los *siniestros asegurados* que se produzcan en cualquier parte del mundo. La reparación y sustitución mediante *bono* sólo podrá realizarse desde o a través de España, salvo acuerdo previo de i-surance. En Ceuta y Melilla, i-surance podría no ofrecerle la reparación del dispositivo asegurado. En estos casos, i-surance le informará del procedimiento a seguir.

### 4.4 - ¿Qué límites tiene mi cobertura?

**La intervención del asegurador se limita a:**

- Un *siniestro asegurado* por cada anualidad de seguro.
- El valor de reposición del *dispositivo asegurado* por *siniestro asegurado*.
- Para los teléfonos móviles: 2.000 euros, IVA incluido, por *siniestro asegurado* para todas las modalidades de cobertura.
- Para tablets y ordenadores portátiles: 5.000 euros, IVA incluido, por *siniestro asegurado* para todas las coberturas.

Además, se aplica una *franquicia* por cada siniestro, cuyo importe varía en función del valor de compra del *dispositivo asegurado*, como se indica a continuación:

Valor de compra del dispositivo asegurado	Importe de la franquicia
Desde 0 a 200€	20€
Desde 200.01 a 400€	40€
Desde 400.01 a 600€	60€
Desde 600.01€	80€

El importe de la *franquicia* se deduce del valor del *vale* o, en caso de reparación del *dispositivo asegurado*, lo paga el *asegurado* antes de que se conceda la prestación del seguro.

#### 4.5 - ¿Cómo se determina el valor de mi vale?

Además, en el caso de sustitución mediante *vale* válido en [www.backmarket.es](http://www.backmarket.es), el importe del *vale* se determinará deduciendo el importe de un coeficiente de *obsolescencia* expresado como porcentaje del *valor de compra* del *dispositivo asegurado*.

El coeficiente aplicable varía en función de la fecha del *siniestro asegurado*, como se indica a continuación:

	Siniestro asegurado ocurrido durante los primeros 6 meses de cobertura	Siniestro asegurado ocurrido durante el séptimo mes de cobertura	Siniestro asegurado ocurrido a partir del octavo mes de cobertura
Coefficiente de obsolescencia aplicable (en porcentaje del <i>valor de compra</i> del <i>dispositivo asegurado</i> )	Sin coeficiente de obsolescencia	10.5%	10.5% + adicional 1.5% al mes, hasta un máximo del 36%

Por ejemplo: el coeficiente de *obsolescencia* que se aplicará a un *siniestro asegurado* ocurrido en el duodécimo mes de cobertura será del 18% (10,5% + 1,5% x 5 meses). El importe del *vale* será, por tanto, el 82% del *valor de compra* del *dispositivo asegurado*.

## 5. EXCLUSIONES DE LA COBERTURA

La Póliza no puede cubrir todo tipo de situaciones, por lo que las siguientes no están cubiertas:

Por favor, lea atentamente esta sección:

### Exclusiones para todos los tipos de cobertura:

- *Siniestros asegurados* resultantes de un *acto doloso o intencionado* por parte del *asegurado*.
- *Siniestros asegurados* para los que el *asegurado* no puede declarar las circunstancias que originan el *siniestro asegurado*.
- *Siniestros asegurados* resultantes de una guerra civil o extranjera, un motín, un levantamiento popular, una insurrección o cualquier tipo de operación militar. Sin embargo, estas exclusiones no se aplican a la legítima defensa o si el *asegurado* no tiene una participación activa en dicho evento.
- *Siniestros asegurados* resultantes de los efectos directos o indirectos de una explosión o radiación atómica.
- *Siniestros asegurados* que se produzcan cuando el *dispositivo asegurado* sea utilizado por una persona distinta del *asegurado* o que entre en el ámbito de la responsabilidad civil de un transportista profesional.
- Los perjuicios indirectos, financieros o de otro tipo, sufridos por el *asegurado* durante y después de un *siniestro asegurado*.

- *Siniestros asegurados* en los que el estado del *dispositivo asegurado* observado a través de una inspección física no concuerda con las circunstancias declaradas por el *asegurado* al presentar su reclamación por el *siniestro asegurado*.
- Pérdida del *dispositivo asegurado* y sus consecuencias.
- Accesorios del *dispositivo asegurado*.
- Averías.

### Exclusiones que también se aplican a la cobertura de daños u oxidación:

- *Siniestros asegurados* en los que el *asegurado* no pueda aportar el *dispositivo asegurado* o en los que el número I.M.E.I. del *dispositivo asegurado* sea ilegible.
- *Siniestros asegurados* que resulten de la inobservancia de las instrucciones de uso, conexión, instalación y mantenimiento indicadas en el manual de uso del fabricante del *dispositivo asegurado* o que resulten de cualquier modificación de las características originales del *dispositivo asegurado* realizada por iniciativa del *asegurado*.
- Los gastos relativos a los presupuestos, la puesta en marcha, la reparación o la entrega realizados por el *asegurado* sin la aprobación previa del Asegurador o del Gestor.
- *Siniestros asegurados* de carácter estético que afecten a las partes externas del *dispositivo asegurado* y que no afecten a su buen funcionamiento, tales como arañazos, ampollas, marcas de roce, decoloraciones, rozaduras y rajaduras.
- *Siniestros asegurados* resultantes del desgaste normal del *dispositivo asegurado*.

## 6. ¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN?

Debe declarar su *siniestro asegurado* a través del área de clientes de i-surance en la siguiente dirección:

[backmarket.i-surance.eu](http://backmarket.i-surance.eu)

Para cualquier pregunta o problema relacionado con su *siniestro asegurado*, póngase en contacto con i-surance en el siguiente número 34936424655 (tarifa estándar)

### 6.1 – ¿Cómo y en qué plazo debo presentar una reclamación por un siniestro asegurado?

Debe declarar su *siniestro asegurado* dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al de conocimiento de su existencia.

### El asegurado debe en todos los casos:

En caso de *Robo*:

- Denunciar el hecho ante la policía a efectos de presentar una denuncia en la que deberá constar el *robo* del *dispositivo asegurado*, las circunstancias del mismo y las referencias del *dispositivo asegurado* (marca, modelo y número de IMEI o serie), así como la firma y sello oficial de la autoridad policial correspondiente.

En caso de *Daños* u *Oxidación*:

- Abstenerse de realizar cualquier reparación.  
- Declarar al Gestor las circunstancias del *siniestro asegurado*.  
- Cumplir con las instrucciones del Gestor con respecto al *dispositivo asegurado* dañado.

En caso de necesidad, póngase en contacto con el Gestor según lo indicado anteriormente.

### 6.2 - ¿Qué documentación justificativa debo aportar?

Se le pedirá que aporte documentación justificativa y, según la naturaleza del *siniestro asegurado* declarado, que adopte ciertas medidas adicionales.

- En caso de *robo*, deberá remitir al Gestor una copia de la denuncia policial en la que se haga constar: la fecha del *robo*, una descripción precisa de las circunstancias, el número de serie del *dispositivo asegurado* y la firma y el sello oficial del agente que tramita la denuncia.

Y, de forma más general, deberá remitir al Gestor cualquier documento que la Aseguradora considere necesario para concretar el fondo de su reclamación.

### 6.3 - ¿Cuál es el proceso de tramitación de siniestros?

#### Proceso de tramitación de siniestros en caso de daño u oxidación

En todos los casos, deberá devolver el *dispositivo asegurado*, con la aprobación del Gestor, al centro de servicio especificado por éste para que se realice una inspección a cargo de la Aseguradora.

El Gestor le dará instrucciones sobre el envío del *dispositivo asegurado*.

**IMPORTANTE:** Antes de enviar el *dispositivo asegurado* al centro de servicio, es responsabilidad del *asegurado*:

- Si el *dispositivo asegurado* contiene archivos, datos personales, bases de datos o software guardados por el *asegurado*, realizar una copia de seguridad externa antes de borrar dicho contenido del *dispositivo asegurado* antes del envío.

Los datos personales podrán ser destruidos por el centro de servicios cuando reciba el *dispositivo asegurado*.

- Si el *dispositivo asegurado* incluye una función o cuenta de "localizar mi dispositivo" o "hube" (o equivalente), desactivar cualquier función o cuenta de este tipo antes del envío.

En caso contrario, el centro de servicios no inspeccionará el *dispositivo asegurado*.

#### Reclamación del siniestro asegurado aceptada tras la inspección

Si su reclamación por el *siniestro asegurado* es aceptada tras la inspección, el *dispositivo asegurado* será reparado y devuelto a usted a costa de la Aseguradora de acuerdo con las mismas condiciones que se aplican al envío.

En caso de imposibilidad de realizar la reparación o si el coste de la misma es igual o superior al *valor de reposición* del *dispositivo asegurado*, el Gestor de i-surance realizará una reposición mediante un *vale* válido en [www.backmarket.es](http://www.backmarket.es), hasta el importe máximo del *valor de reposición* en la fecha del *siniestro asegurado*.

#### Reclamación del siniestro asegurado rechazada tras la inspección

Si su reclamación por el *siniestro asegurado* es rechazada tras la inspección, el *dispositivo asegurado* le será devuelto a costa de la Aseguradora, de acuerdo con las mismas condiciones que se aplican al envío, a menos que la reclamación por el *siniestro asegurado* contenga fraude o intento de fraude.

Para todos los *dispositivos asegurados* enviados al centro de servicio por correo, y en los casos en que usted se niegue a aceptar la devolución del *dispositivo asegurado* por causas intencionadas, de fraude o de intento de fraude que le sean imputables, después de que se hayan realizado trabajos dentro o fuera del ámbito de esta póliza, los costes de "entrega adicional" correrán a su cargo y deberán liquidarse antes de que se le vuelva a enviar el *dispositivo asegurado*.

#### Propiedad de la Aseguradora

En caso de recibir la reposición a través de un *vale*, el *dispositivo asegurado* pasará automáticamente a ser propiedad de la Aseguradora (según el artículo 26 de la Ley de Contrato de Seguro).

#### Proceso de tramitación de siniestros en caso de robo

El gestor de i-surance realizará una reposición mediante un *vale* válido en [www.backmarket.es](http://www.backmarket.es), hasta el importe máximo del *valor de reposición* en la fecha del *siniestro asegurado*.

## 7. SU PRIMA DE SEGURO

### 7.1 ¿Cuánto cuesta mi seguro?

Su prima anual se calcula en función del paquete de cobertura seleccionado y de la banda de precios del *valor de compra* del *dispositivo asegurado*.

### 7.2 - ¿Cómo puedo pagar mi prima?

La prima del seguro se paga anualmente por adelantado, incluidos los impuestos. La prima del primer año se abonará al suscribir la póliza en el momento de la compra del *dispositivo asegurado* en [www.backmarket.es](http://www.backmarket.es). Los pagos de los años siguientes se harán a Back Market en las mismas condiciones, y se le solicitarán cada año antes de la fecha de vencimiento para renovar su cobertura.

En caso de que usted impugne la forma de pago de las primas, como la prevista en la normativa bancaria de la UE, y dichas primas permanezcan impagadas, la póliza se extinguirá de acuerdo con el artículo 15 de la Ley de Contrato de Seguro.

**Cardif Assurances Risques Divers** – Entidad aseguradora regulada por el Código de Seguros francés y un capital social de 21.602.240 € - RCS Paris reg. no. 308 896 547 – Domicilio social: 1, boulevard Haussmann 75009 Paris - Offices: 8, rue du Port 92728 Nanterre Cedex - Tel. 01 41 42 83 00

El gestor de i-surance realizará una reposición mediante un *vale* válido en [www.backmarket.es](http://www.backmarket.es), hasta el importe máximo del valor de reposición en la fecha del siniestro asegurado.

La prima puede modificarse en la fecha de renovación de la póliza:

- Si las autoridades públicas modifican el tipo impositivo aplicable a la prima.
- Si se justifica por cambios en las características técnicas de la Póliza.

Se le notificará el importe de la nueva prima al menos dos (2) meses antes de la fecha de renovación anual. Tras la recepción de la notificación de la prima, podrá rechazar la modificación dando de baja su cobertura a través de un correo electrónico enviado a Back Market.

**El pago de las primas por parte del tomador y los pagos que deba efectuar el Asegurador sólo podrán efectuarse, respectivamente, mediante cargo o abono en una cuenta bancaria a nombre del tomador que se encuentre en un Estado miembro de la Unión Europea, en un Estado parte del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, en un Estado miembro de la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA) o en el Principado de Mónaco. Por lo tanto, el Asegurador puede legítimamente rechazar cualquier pago con cargo a una cuenta bancaria mantenida en una entidad de crédito situada en otro territorio o denominada en una moneda distinta del euro, o negarse a realizar cualquier pago con cargo a una cuenta de este tipo o denominada en una moneda distinta del euro.**

## 8. INFORMACIÓN GENERAL

### 8.1 - ¿A quién debo dirigirme para presentar una queja o reclamación?

#### 1ª instancia

Puede remitir cualquier reclamación relacionada con el seguro a i-surance como gestor en la siguiente dirección:

[complaints.bm@i-surance.eu](mailto:complaints.bm@i-surance.eu)

#### 2ª instancia

Si no está satisfecho con la respuesta que recibe, dirijase en primer lugar a i-surance en la siguiente dirección:

[insurance.complaints@i-surance.eu](mailto:insurance.complaints@i-surance.eu)

El gestor y el asegurador se comprometen a confirmar la recepción de su queja o reclamación en un plazo de 10 días hábiles a partir de su recepción, a menos que la propia respuesta se haya proporcionado dentro de este plazo. La respuesta a su queja o reclamación se proporcionará sin demora indebida y dentro de los 2 meses siguientes a su recepción. Se le notificará debidamente si las circunstancias justifican un plazo de respuesta más largo.

#### 3ª instancia

Si no está satisfecho con la respuesta proporcionada por i-surance o si no ha recibido ninguna respuesta en su lugar, puede remitir el asunto al Defensor del Asegurado, que es externo e independiente de CARDIF, sin perjuicio del derecho del asegurado o de sus beneficiarios a emprender acciones legales. El proceso se realiza por escrito y es gratuito y confidencial.

La Carta de Mediación y las condiciones aplicables para acceder a los servicios del Defensor están disponibles en la página web o enviando una solicitud a la dirección de la oficina de la Aseguradora. Se puede contactar con el Defensor del Asegurado en la siguiente dirección vía postal a:

La Médiation de l'Assurance, TSA 50 110, 75441 PARIS Cedex 09

Por correo electrónico, además del formulario de la página web del Defensor del Asegurado: <http://www.mediation-assurance.org>

Las disposiciones del proceso de reclamación anteriores se aplican sin perjuicio de otras vías legales que usted desee utilizar en cualquier momento.

En el caso de que la queja o reclamación presentada por el cliente ante i-surance, el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Asegurado haya sido desestimada o haya transcurrido el plazo máximo para su resolución sin respuesta, el cliente podrá remitir la queja o reclamación a los Servicios de Reclamación de la DGSFP, cuya dirección es la siguiente:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones  
Servicio de Reclamaciones  
Calle Miguel Ángel, 21  
28010 - Madrid

El cliente también puede enviar la reclamación a dicho Servicio de Reclamaciones por vía electrónica a través del siguiente enlace: <https://www.sededgsfp.gob.es/es/Paginas/Procedimiento.aspx?p=14>

## 8.2 – Prescripción

De acuerdo con el artículo 23 de la Ley de Contrato de Seguro, el plazo de prescripción aplicable a las acciones emprendidas en relación con la póliza de seguro será de dos años a partir de la fecha del hecho que origina el siniestro.

## 8.3 – Legislación e idiomas aplicables

El idioma utilizado durante su periodo de cobertura es el español. Las relaciones precontractuales y la Póliza se regirán por la legislación española. De acuerdo con el artículo 24 de la Ley de Contrato de Seguro, cualquier controversia que se derive de la ejecución, inexecución o interpretación de la Póliza se someterá a los tribunales del domicilio del asegurado.

La Ley española no será aplicable en materia de liquidación de la Aseguradora.

## 8.4 – Incumplimiento del deber de declarar el riesgo

**Llamamos su atención sobre el hecho de que cualquier tergiversación, omisión, declaración falsa o inexacta intencionada en relación con los factores que constituyen los riesgos del seguro puede dar lugar a las sanciones previstas en los artículos 10 y 19 de la Ley de Contrato de Seguro. En este sentido, el asegurado se expone especialmente a la nulidad de la Póliza o a la reducción proporcional de la indemnización con respecto a lo que debería haber pagado.**

**Además, el asegurado pierde todos los derechos de indemnización y se expone a la posibilidad de acciones penales si realiza cualquier declaración deliberadamente falsa sobre la fecha, naturaleza, causas, circunstancias o consecuencias del hecho asegurado.**

## 8.5 – Sobreseguro

De acuerdo con lo establecido en el artículo 32 de la Ley de Contrato de Seguro, cuando se contraten varias pólizas sin fraude, cada una de ellas producirá sus efectos hasta la cobertura máxima de cada póliza

## 8.6 – Protección de datos

En el marco de la relación de seguro, en su calidad de responsable del tratamiento, la Aseguradora recabará del Asegurado datos personales protegidos por la normativa francesa de protección de datos, en concreto la ley nº 78-17 de 6 de enero de 1978, modificada, sobre la protección de datos personales, y por el Reglamento (UE) nº 2016-679 (el Reglamento General de Protección de Datos).

Los datos personales recogidos por la Aseguradora son necesarios para que ésta pueda:

### a. Cumplir con sus diversas obligaciones legales y reglamentarias

La Aseguradora utiliza los datos personales del Asegurado para cumplir con la normativa aplicable, como:

- Prevención del fraude en los seguros.
- La lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- La lucha contra el fraude fiscal, la realización de inspecciones fiscales y el cumplimiento de sus obligaciones de notificación.
- El control y la prevención de los riesgos en los que pueda incurrir el Asegurador.
- Responder a los requerimientos oficiales emitidos por autoridades públicas o judiciales debidamente autorizadas.

### b. Ejecutar cualquier contrato en el que sea parte el Asegurado o la adopción de medidas precontractuales a petición de éste

El Asegurador utiliza los datos personales del Asegurado para concluir y ejecutar sus pólizas y para gestionar la relación con el Asegurado, especialmente para:

- Asistir al Asegurado, especialmente respondiendo a sus preguntas.
- Proporcionar al Asegurado o a los clientes profesionales productos y servicios.

- Gestionar y tramitar las incidencias de pago y los impagos (identificando a los clientes con pagos atrasados y, en su caso, excluyendo a dichas personas de los beneficios de nuevos productos o servicios).
- Tramitar los siniestros y aplicar las coberturas previstas en la póliza.

### c. Servir a nuestros intereses legítimos

La Aseguradora utiliza los datos personales del Asegurado, incluidos los datos de las operaciones, para los siguientes fines:

- Gestión de riesgos:
  - Conservar la prueba del pago de la prima, incluso en formato electrónico.
  - Detectar, prevenir y gestionar el fraude.
  - Verificar las transacciones e identificar las que son atípicas/inusuales.
  - Cobrar las sumas adeudadas.
  - Ejercer sus derechos en los tribunales y defender cualquier litigio.
  - Desarrollar modelos estadísticos individuales para mejorar la gestión del riesgo o para mejorar los productos y servicios existentes, o para crear nuevos productos y servicios.
- Personalización de la oferta del Asegurador y de otras entidades del Grupo BNP Paribas frente al Asegurado, con el fin de:
  - Mejorar la calidad de los productos y servicios.
- Actividades de investigación y desarrollo (I+D) consistentes en la elaboración de estadísticas y modelos para:
  - Optimizar y automatizar los procesos operativos (por ejemplo, crear un *chatbot* para las preguntas frecuentes).
  - Proponer productos y servicios para satisfacer mejor las necesidades del Asegurado.
  - Adaptar la distribución, los contenidos y los precios de los productos y servicios de la Aseguradora en función del perfil del Asegurado.
  - Crear nuevas ofertas.
  - Prevenir posibles incidentes de seguridad, mejorar la autenticación de los clientes y gestionar el acceso.
  - Mejorar la gestión de la seguridad, los riesgos y el cumplimiento de las normas.
  - Mejorar la detección, prevención y gestión del fraude.
  - Mejorar la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Objetivos de seguridad y gestión del rendimiento del sistema informático.
- Y, en general:
  - Realización de encuestas de opinión y satisfacción.
  - Mejorar la eficacia de los procesos (formación del personal de la Aseguradora mediante la grabación de las conversaciones telefónicas en los centros de llamadas y la mejora de los escenarios de llamadas).
  - Mejora de la automatización de los procesos, especialmente mediante la prueba de las aplicaciones, el tratamiento automático de las reclamaciones, etc.

Los datos personales del Asegurado podrán ser cotejados dentro de estadísticas anónimas que podrán ser remitidas a entidades del Grupo BNP Paribas con fines de desarrollo comercial.

El asegurado se beneficia de los siguientes derechos

- **Derecho de acceso:** el Asegurado podrá obtener información sobre el tratamiento de sus datos personales y una copia de los mismos.
- **Derecho de rectificación:** en caso de que considere que sus datos personales son inexactos o incompletos, el Asegurado podrá solicitar su rectificación.
- **Derecho de cancelación:** el Asegurado podrá exigir la supresión de sus datos personales, dentro de los límites establecidos por la ley.
- **Derecho de restricción:** el Asegurado puede exigir que se restrinja el uso de sus datos personales.
- **Derecho de oposición:** el Asegurado puede oponerse al tratamiento de sus datos personales por motivos relacionados con su situación personal. **El Asegurado también goza de un derecho de oposición absoluto en relación con el tratamiento de sus datos personales con fines de marketing, incluida la elaboración de perfiles en la medida en que esté relacionada con dichas actividades de marketing.**
- **Derecho a retirar el consentimiento:** cuando el Asegurado haya dado su consentimiento para el tratamiento de sus datos

personales, dicho consentimiento podrá ser retirado en cualquier momento.

- **Derecho a la portabilidad de los datos:** cuando la ley lo permita, el Asegurado podrá exigir la devolución de sus datos personales facilitados a la Aseguradora o, cuando sea técnicamente posible, la transferencia de dichos datos a un tercero.
- **Derecho a definir las instrucciones relativas a la conservación, supresión o comunicación de los datos personales del Asegurado que se aplicarán después de su fallecimiento.**

Para ejercer cualquiera de los derechos mencionados anteriormente, el Asegurado deberá enviar una carta por correo postal o un correo electrónico a la siguiente dirección:

BNP PARIBAS CARDIF - DPO  
8, rue du Port, 92728 Nanterre Cedex- France; o  
data.protection@cardif.com

La solicitud del Asegurado debe ir acompañada de una fotocopia escaneada de su documento de identidad, si es necesario, para que la Aseguradora pueda acreditar su identidad.

**En caso de que el Asegurado necesite más información sobre el tratamiento de sus datos personales por parte de la Aseguradora, debe consultar la Nota Informativa sobre protección de datos personales en la siguiente dirección:**  
<https://www.bnpparibascardif.com/en/data-protection-notice>.

### 8.7 – Convenio de prueba

Usted es responsable de conservar y utilizar los códigos de autenticación que le han sido asignados para suscribir la póliza en [www.backmarket.es](http://www.backmarket.es). Estos códigos de autenticación son estrictamente personales y confidenciales. Usted se compromete a mantenerlos en secreto y a tomar todas las medidas necesarias para garantizar su confidencialidad.

La introducción de sus códigos de autenticación tiene fuerza legal de identificación. Usted acepta que cualquier acción realizada con sus códigos de autenticación se considerará realizada por usted y que en ningún caso podrá alegar que no es directamente responsable de dicha acción.

Usted reconoce expresamente la fiabilidad del proceso de firma electrónica ofrecido a través del proceso de registro de la suscripción y acepta que la firma de la póliza a través de dicho proceso de firma electrónica manifiesta su consentimiento a los derechos y obligaciones resultantes de la misma manera que una firma manuscrita.

### 8.8 - Supervisión de la compañía de seguros

El organismo encargado de supervisar a CARDIF-Assurances Risques Divers como entidad aseguradora es la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest, 75436 París Cedex 09, Francia.