

# TARJETA GOLD CREDIT AMERICAN EXPRESS

## CONDICIONES DE LOS SEGUROS



Seguros contratados por American Express Europe, S.A., y suscritos por Chubb European Group SE.

## I. SEGURO DE ACCIDENTES DE VIAJE

### ► DISPOSICIONES PRELIMINARES

El presente seguro está suscrito y ofrecido por Chubb European Group SE (en adelante, "La Compañía").

Las garantías suscritas se registrarán por las Condiciones de la póliza nº ESDAFY00219 contratada por American Express Europe, S.A.

Siempre que los importes de sus billetes de viaje en transporte público (tren, avión, barco, ...) hayan sido abonados totalmente con cargo a la Tarjeta Gold Credit American Express, se beneficiará de este Seguro de Accidentes que le cubre hasta 300.000 €. Usted, por ser Titular Gold Credit American Express disfruta de este Seguro, especialmente diseñado para cubrir las diferentes lesiones que pudiera sufrir en el transcurso de un viaje, como consecuencia de un accidente.

Este documento especifica las coberturas y garantías del Seguro, así como las condiciones generales que comprende. Por favor, léalo atentamente para que usted y su familia conozcan perfectamente todas sus cláusulas.

Chubb European Group SE, Sucursal en España, con domicilio en el Paseo de la Castellana 141, Planta 6, 28046 Madrid y C.I.F. W-0067389-G. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 19.701, Libro 0, Folio 1, Sección 8, Hoja M346611, Libro de Sociedades. Entidad Aseguradora, cuyo capital social es de 896,176,662€, con sede en Francia y regulada por el código de seguro francés, inscrita en el Registro Comercial de Nanterre con el número 450 327 374 y domicilio social en la Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Supervisada por la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 y por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con código de inscripción E-0155.

### ► PERSONAS ASEGURADAS

Todo Titular de la Tarjeta Gold Credit American Express que se encuentre como pasajero de un transporte público, según se define en póliza, cuyo billete haya sido abonado en su totalidad con dicha Tarjeta.

Igualmente se considerará como Asegurado a cualquier persona cuyo billete sea abonado en su totalidad por el Titular de esta Tarjeta.

Pérdida de la vida	300.000,00 €
Pérdida de ambas manos o ambos pies	300.000,00 €
Pérdida de una mano y un pie	300.000,00 €
Pérdida de la vista completa de ambos ojos	300.000,00 €
Pérdida completa de la vista de un ojo y una mano o un pie	300.000,00 €
Pérdida de una mano o un pie	150.000,00 €
Pérdida de la vista completa de un ojo	150.000,00 €

La Compañía indemnizará las sumas aseguradas anteriormente especificadas, siempre que la póliza se encuentre vigente, a la persona asegurada o a sus beneficiarios, si ésta sufre una pérdida originada por la lesión, pero únicamente, si dicha pérdida se produjera dentro del período máximo de 100 días desde la fecha del accidente que causó la lesión.

Si como consecuencia de un accidente la persona asegurada sufriera varias lesiones, la Compañía indemnizará sólo y únicamente por la mayor sufrida, según se especifica en el cuadro de las sumas aseguradas.

Si la persona asegurada hubiera sufrido, durante la vigencia de la póliza, algún accidente y como consecuencia del mismo la Compañía hubiera indemnizado, dichas indemnizaciones serán acumulables en posibles nuevos accidentes, no siendo factible para el asegurado el percibir un capital mayor del que figura en el apartado de sumas aseguradas.

Si el fallecido asegurado es menor de 14 años, únicamente se reembolsarán los gastos incurridos en el sepelio, quedando sin efecto la indemnización por pérdida de vida que se indica en el apartado de sumas aseguradas.

## ► LESIÓN

Se entiende toda lesión corporal que:

1. Haya sido causada por un accidente ocurrido mientras la persona asegurada estaba garantizada bajo esta póliza, y,
2. Tenga como resultado el fallecimiento o la pérdida de un miembro cubierto en la póliza, y,
3. Origine la pérdida o fallecimiento por tal lesión corporal.

La "pérdida" según se indica anteriormente, con referencia a una mano o un pie, significa la completa separación de, o por encima de la muñeca o tobillo, y con respecto a un ojo significa la pérdida irrecuperable completa de la visión de tal ojo.

## ► INDEMNIZACIONES MÁXIMAS

En ningún caso si la persona asegurada tuviera más de una Tarjeta de American Express, la Compañía estaría obligada a indemnizar en exceso de las sumas aseguradas.

Únicamente para el Titular, y si es poseedor de otra Tarjeta American Express además de la Tarjeta Gold Credit American Express, en caso de siniestro, será indemnizado por la que tenga mayor cobertura independientemente de la Tarjeta que utilice para comprar el billete de viaje que da origen a la cobertura.

## ► DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS. TRANSPORTE PÚBLICO

Las sumas aseguradas serán indemnizadas únicamente si la persona asegurada sufriera una lesión como consecuencia de:

1. Un accidente que ocurra mientras se encuentre como pasajero dentro de un medio de transporte público, así como al embarcar y desembarcar del mismo, siempre y cuando el billete haya sido abonado en su totalidad con la Tarjeta Gold Credit American Express.
2. Atropello por cualquier clase de vehículo aéreo, terrestre o marítimo, con licencia para el transporte de pasajeros, y para el cual la persona asegurada hubiera adquirido un billete con cargo a la Tarjeta Gold Credit American Express.

Se entiende por transporte público, el vehículo aéreo, terrestre o marítimo, con la debida licencia para el transporte de pasajeros, con publicación de tarifas para usuarios.

## ► VIAJE ASEGURADO

Es aquel viaje de ida o ida y vuelta realizado por la persona asegurada entre un punto de partida y de destino (ambos indicados en el billete de la persona asegurada) y todos los gastos del mismo hayan sido cargados en la Tarjeta Gold Credit American Express previamente a cualquier accidente que pudiera haber sufrido la persona asegurada.

## ► COBERTURAS ADICIONALES

Quedan igualmente cubiertos bajo esta póliza los accidentes producidos:

1. Al dirigirse directamente a un aeropuerto, puerto o estación en un transporte público terrestre o vehículo de alquiler para embarcar en el medio de transporte cuyo billete haya sido comprado con la Tarjeta Gold Credit American Express, que da origen a la cobertura de la póliza.  
Esta cobertura queda limitada al día de salida o al de llegada.
2. Al desembarcar del medio de transporte y durante el trayecto directo en un transporte público terrestre o vehículo de alquiler hasta llegar a su llegada al lugar de residencia o de trabajo que haya dado origen al viaje asegurado.  
Esta cobertura queda limitada al día de salida o al día de llegada.  
En lo que se refiere al vehículo de alquiler, se entenderá garantizado el viaje directo desde el lugar de residencia, trabajo u hotel al aeropuerto, puerto o estación y viceversa.
3. Mientras la persona asegurada permanezca en el recinto del aeropuerto, puerto o estación.

## ► LÍNEA AÉREA

Significa cualquier línea aérea con tarifas publicadas en la Guía Oficial Aérea o en la Guía Mundial Aérea ABC, por la cual el transporte público aéreo obtiene un certificado, licencia o autorización similar para un transporte aéreo programado y éste sea publicado por las autoridades pertinentes en el país en el cual la línea aérea esté registrada, y siempre y cuando de acuerdo con la mencionada autorización, mantenga y publique su programación de vuelos regulares y charters, así como tarifas para el servicio de pasajeros entre aeropuertos conocidos y en determinados horarios regulares.

## ► EXPOSICIÓN Y DESAPARICIÓN

Cuando a consecuencia de un accidente cubierto por esta póliza, la persona asegurada esté inevitablemente expuesta a elementos, y como resultado de esta circunstancia sufra un accidente por el que tenga derecho a indemnización, el mismo quedará cubierto bajo los términos de esta póliza.

Si el cuerpo de la persona asegurada no ha sido encontrado en un año (52 semanas) después de la desaparición, hundimiento o

nafragio del vehículo en el cual se encontraba la persona asegurada, en el momento de un accidente, se supondrá que la persona asegurada sufrió la pérdida de la vida como resultado de daños corporales causados por tal accidente, si no se demuestra lo contrario.

## ► REQUISITOS PARA ESTAR ASEGURADOS

Una persona estará cubierta por la póliza si reúne las características mencionadas en el apartado de "Personas Aseguradas"; siempre y cuando viaje como pasajero de un medio de transporte público y sólo si el total del importe del billete ha sido cargado en la Tarjeta Gold Credit American Express.

## ► COMPRA DEL BILLETE UNA VEZ EMBARCADO

En el caso de que la persona asegurada sufriera una pérdida una vez embarcada en una línea aérea, para cuyo vuelo los billetes son vendidos dentro del avión y la persona asegurada no hubiera cargado su billete a la Tarjeta Gold Credit American Express con anterioridad al embarque, entonces la Compañía hará una evaluación y pagará aquella pérdida siempre y cuando se pueda establecer y verificar que no se hizo uso de ninguna otra forma de pago para el vuelo en cuestión.

## ► PRIMA

La prima o coste del Seguro es pagada por American Express Europe, S.A.

## ► EXCLUSIONES

**La póliza no garantiza cualquier siniestro bien sea que ocasione la muerte o lesiones corporales, que sea causado por, o que resulte de:**

- 1. Suicidio o intento de suicidio encontrándose el asegurado en plenas facultades mentales, o lesiones o daños ocasionados a sí mismo o intento de tales hechos, aún cuando ocurra con facultades mentales disminuidas.**
- 2. Guerra declarada o no declarada, o cualquier acción derivada de las mismas.**
- 3. Servicio en las fuerzas armadas de cualquier país u organismo internacional.**
- 4. Reacción o radiación nuclear.**

Además no quedan cubiertos bajo las garantías de la póliza. los daños en los que contribuya o causados, ya sea directa o indirectamente por:

Una real o supuesta amenaza de escape, dispersión, filtración, migración, liberación o exposición a cualquier material peligroso de tipo biológico, químico, nuclear o radioactivo en forma de gas, sustancia o contaminación.

## ► BENEFICIARIOS

Las personas aseguradas serán beneficiarios en los casos de pérdida de miembros. Sin embargo, en caso de fallecimiento se considerarán beneficiarios, salvo que exista designación expresa por parte de la persona asegurada, por el siguiente orden de preferencia y excluyente:

- Cónyuge.
- Hijos por partes iguales.
- Ascendientes por partes iguales.
- Hermanos por partes iguales.
- Herederos Legales.

Para establecer una designación expresa de beneficiarios deberá comunicarse a través de American Express mediante carta certificada. Esta designación tomará efecto desde el momento que la Compañía tenga conocimiento y prevalecerá sobre lo indicado anteriormente.

## ► RECLAMACIONES DE SINIESTROS

Para cualquier reclamación en relación con el Seguro de accidentes de viaje, el Asegurado podrá acudir al Departamento de Atención al Cliente de las Compañías del grupo Chubb European Group SE mediante escrito enviado al Paseo de la Castellana 141, Planta 6, 28046 Madrid o por correo electrónico a la dirección [clientes.amex@chubb.com](mailto:clientes.amex@chubb.com) Si el reclamante no está de acuerdo con el contenido de la resolución dictada por el Departamento de Atención al Cliente, puede reclamar en defensa de sus derechos ante el Defensor del Asegurado de las entidades del grupo Chubb European Group SE, que es la Oficina del Defensor del Asegurado (Convenio Independiente), de LEGSE Abogados, en su número de fax 91 576 08 73. También podrán dirigirse a la dirección de correo electrónico [legse@legse.com](mailto:legse@legse.com)

Las coberturas descritas en este documento y las sumas aseguradas están de acuerdo con los términos de la póliza que obra en poder de American Express Europe, S.A.

Este documento reemplaza y deja sin efecto cualquier otro anterior que pudiera tener la persona asegurada.

## II. SEGURO DE PROTECCIÓN DE COMPRA CONTRA ROTURAS

### ► DISPOSICIONES PRELIMINARES

El presente seguro está suscrito y ofrecido por Chubb European Group SE (en adelante, "La Compañía").

Las garantías suscritas se regirán por las Condiciones de la póliza nº ESDAFY00219 contratada por American Express Europe, S.A. las cuales a continuación se extractan.

Nota importante: Este seguro es de carácter complementario.

La póliza no reemplaza a los demás seguros que también cubran los daños físicos directos a bienes personales. La póliza indemnizará al Asegurado sólo en la medida en que los daños físicos directos no hayan sido cubiertos por otro seguro de este tipo, estando sujeta a las limitaciones y exclusiones incluidas en el presente documento.

### ► ASEGURADOS

Tendrá la consideración de Asegurado la persona física, residente en España o Andorra, Titular de una Tarjeta Gold Credit American Express.

### ► ÁMBITO DE COBERTURA

La presente póliza se extiende para cubrir los Bienes Asegurados situados en cualquier lugar del mundo, desde el momento de su adquisición hasta transcurridos noventa días, contados a partir de la mencionada fecha de adquisición.

### ► DURACIÓN

La duración del Seguro, con respecto a cada asegurado, va ligada a la vigencia de la Tarjeta Gold Credit American Express.

### ► GARANTÍAS CUBIERTAS Y SUMAS ASEGURADAS

Los Titulares de Tarjeta asegurados por la presente póliza serán indemnizados con arreglo a las condiciones de la misma por todos los riesgos de daños físicos directos por rotura a los bienes adquiridos exclusivamente para su uso personal y abonados con cargo a la Tarjeta, siempre y cuando dichos daños se produzcan en el plazo de noventa (90) días después de la fecha en que se adquirieron los bienes. Dicha indemnización está sujeta a un límite total de responsabilidad de 300,00 € por incidente y de 1.500,00 € por Titular de la Tarjeta garantizada por el presente seguro en el período de doce (12) meses.

### ► LIMITACIONES Y EXCLUSIONES

#### 1. Limitaciones

- La responsabilidad total de la Compañía sobre cualquier artículo asegurado con arreglo a la póliza no excederá del importe total reflejado en el estado de facturación o el recibo de compra del Titular de la Tarjeta con respecto a dicho artículo ("Precio de Compra"), o de la suma de 300,00 € por incidente para la Tarjeta Gold Credit American Express, si este último importe es inferior.
- En el caso de bienes adquiridos en pago parcial con la Tarjeta, el límite total de responsabilidad se prorrateará en base al porcentaje del pago parcial con respecto a la totalidad del precio de compra.
- En las Siniestros por artículos que formen parte de un par o juego se abonará la totalidad del precio de compra del par o juego sujeto al primer punto del presente apartado, siempre y cuando los artículos no puedan utilizarse y reemplazarse por separado.

#### 2. Exclusiones

- La póliza no cubrirá los primeros 30,00 € de cada incidente.
- La póliza no cubrirá los daños físicos directos provocados por:
  - Guerra, invasión, hostilidades, rebelión, insurrección, confiscación por orden de cualquier gobierno o autoridad pública, o por causa de riesgo de contrabando o roturas resultantes de actos o actividades ilegales.
  - Desgaste normal.
  - Daños provocados por defectos inherentes al producto.
  - Robo de o en vehículos de motor.

#### 3. La póliza no cubrirá los daños físicos directos a:

- Dinero en metálico o su equivalente, cheques de viaje, tickets u otros instrumentos negociables.
- Vehículos a motor.
- Animales o plantas vivas.
- Joyas, relojes de pulsera, metales preciosos y gemas que formen parte de equipajes a menos que se lleven consigo y estén bajo la supervisión personal del Titular de la Tarjeta o del compañero de viaje del Titular de la Tarjeta, previo conocimiento por el Titular de la Tarjeta.
- Equipos electrónicos, como ordenadores o equipos relacionados con ordenadores, mientras se hallen en el lugar de trabajo.

#### 4. Además, la póliza no cubrirá:

- Los daños físicos directos a bienes como resultado del maltrato físico directo de éstos por parte del Titular de la Tarjeta.
- Los daños físicos directos a bienes en caso de que éstos hayan sido obtenidos por el Titular de la Tarjeta mediante fraude.
- Las reclamaciones falsas o fraudulentas efectuadas a sabiendas por el Titular de la Tarjeta.

## ► DILIGENCIA DEBIDA

El Titular de la Tarjeta deberá hacer uso de la diligencia debida y adoptar todas las medidas a su alcance para evitar o disminuir los daños a los bienes asegurados con arreglo a la póliza.

## ► RECLAMACIONES

Los procedimientos internos y externos para la presentación de quejas y reclamaciones serán las siguientes:

Procedimientos internos

En el supuesto de que usted quiera presentar una queja relacionada con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, podrá dirigirla, por escrito, a:

Departamento de Reclamaciones

Paseo de la Castellana 141, Planta 6

28046 Madrid

Correo electrónico: reclamaciones.es@chubb.com

Fax: + 00 34 91 837 67 76

El Reglamento de Funcionamiento del Departamento de Reclamaciones se encuentra disponible para ser consultado por parte de los clientes en las oficinas de "Chubb European Group SE, Sucursal en España".

En caso de que usted no esté de acuerdo con el contenido de la resolución dictada por el Departamento de Reclamaciones, podrá realizar su segunda reclamación

### a) Defensor del Asegurado:

LEGSE Abogados

Correo electrónico: defensordelasegurado@legse.com

Fax + 00 34 915 76 08 73

El Departamento de Reclamaciones o, en su caso, el Defensor del Asegurado, dispondrán de un plazo de 2 meses para atender su queja o reclamación.

### b) Procedimientos externos

En caso de haber sido desestimada su anterior queja o reclamación o haber transcurrido dos (2) meses desde su presentación ante el Departamento de Reclamaciones o al Defensor del Asegurado sin que haya sido resuelta, usted podrá dirigirse a la Dirección General de Seguros (Servicio de Reclamaciones) o a aquellas entidades de resolución alternativa de litigios competentes para resolverlas, según lo establecido en la Ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Usted podrá consultar cuales son dichas entidades de resolución alternativa de litigios en nuestra página web.

Para la admisión y tramitación de reclamaciones o quejas ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros o de las entidades de resolución alternativa de litigios que puedan sustituirla y que usted podrá encontrar en nuestra página web, será imprescindible que usted acredite haberlas formulado previamente al Departamento de Reclamaciones de la Aseguradora o en su caso, al Defensor del Asegurado o haber transcurrido el plazo de dos (2) meses anteriormente mencionado.

En caso de que usted desee presentar una queja o reclamación derivada de una contratación de un seguro online, Usted podrá registrar su queja a través de la plataforma online de resolución de conflictos de la Comisión Europea, <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

En caso de disputa, podrá usted reclamar, en virtud del Artículo 24 de la Ley del Contrato de Seguro, ante el Juzgado de Primera Instancia correspondiente a su domicilio.

Asimismo, podrá someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral en los términos previstos en los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como sus normas de desarrollo; sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Arbitraje, para el caso de que las partes sometan sus diferencias a decisión de uno o varios árbitros. Igualmente, podrán someter sus divergencias a un mediador en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

## ► SUBROGACIÓN

La Compañía, una vez pagada la indemnización con base en esta garantía, podrá ejercitar los derechos y las acciones que por razón del siniestro correspondieran al asegurado frente a las personas responsables del mismo, hasta el límite de la indemnización.

La Compañía no podrá ejercitar en perjuicio del asegurado los derechos en que se haya subrogado. El Asegurado será responsable de los perjuicios que, con sus actos u omisiones, pueda causar el Asegurador en su derecho a subrogarse.

En caso de concurrencia de Compañía y asegurado frente a tercero responsable, el recobro obtenido se repartirá entre ambos en proporción a su respectivo interés.

## ► OBSEQUIOS

Sujeto a los límites de indemnización, términos, condiciones y exclusiones de esta póliza, los terceros que hubiesen recibido como obsequio Bienes Asegurados por parte de los asegurados serán indemnizados por la rotura de los citados Bienes, a condición de que la rotura ocurra durante el período de validez de la póliza y dentro de los noventa (90) días a contar desde la fecha de compra de los mismos y que la declaración del siniestro haya sido realizada por el asegurado de acuerdo con los requisitos de la póliza.

## ▶ INTRANSFERIBILIDAD DE DERECHOS

Salvo lo dispuesto por esta póliza en el apartado anterior, los derechos del asegurado derivados de esta póliza, son intransferibles y cualquier derecho que pueda surgir bajo esta póliza (incluyendo cualquier reclamación en curso o que pueda realizarse) no puede ser transferido por ningún asegurado sin la previa autorización por escrito de la Compañía. La asignación o transferencia realizada por cualquier asegurado de los beneficios de esta póliza sin el consentimiento por escrito de la Compañía anulará la cobertura en relación con el beneficiario de dicha transferencia.

## ▶ RECOBROS Y SALVAMENTOS

Cualquier recobro y salvamento que pueda ser obtenido, lo será única y exclusivamente en beneficio de la Compañía.

## ▶ PROCEDIMIENTOS

El Titular de la Tarjeta no podrá ejercitar acciones judiciales contra Chubb European Group SE con respecto a cualquier reclamación con arreglo a la póliza salvo que:

1. El Titular de la Tarjeta haya cumplido plenamente todos los requisitos de la póliza y
2. Las acciones judiciales se inicien dentro del plazo de doce (12) meses después de la ocurrencia del siniestro.

## ▶ LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

La póliza y los asuntos relacionados con la Protección de Compra se regirán por la legislación española. La Compañía y el Titular de la Tarjeta al efectuar una reclamación con arreglo a la póliza, se somete a la jurisdicción exclusiva de los Tribunales competentes españoles y más concretamente los que correspondan al domicilio del Asegurado, con respecto a la póliza o a dichos asuntos.

Las coberturas descritas en este documento y las sumas aseguradas están de acuerdo con los términos de la póliza que obra en poder de American Express Europe, S.A.

Este documento reemplaza y deja sin efecto cualquier otro anterior que pudiera tener la persona asegurada.

## III. SEGURO DE PROTECCIÓN DE DEVOLUCIÓN DE COMPRAS

### ► DISPOSICIONES PRELIMINARES

El presente seguro está suscrito y ofrecido por Chubb European Group SE (en adelante, "La Compañía").

Las garantías suscritas se regirán por las Condiciones de la póliza nº ESDAFY00219 contratada por American Express Europe, S.A., las cuales a continuación se extractan.

Nota importante: Este seguro es de carácter complementario y únicamente indemnizará al Asegurado en la medida en que las devoluciones no hayan sido cubiertas por otro seguro de este tipo o por la política de devoluciones del Establecimiento donde fue realizada la compra y estando sujeto a las limitaciones y exclusiones incluidas en el presente documento.

La presentación de una reclamación no exime la responsabilidad de saldar la cuenta de la Tarjeta, de conformidad con el Contrato del Titular de la Tarjeta con el Tomador del Seguro.

### ► ASEGURADOS

Tendrá la consideración de Asegurado la persona física, residente en España o Andorra, Titular de una Tarjeta Gold Credit American Express.

### ► OBJETO DE COBERTURA Y GARANTÍAS

Los Titulares de la Tarjeta Gold Credit American Express asegurados por la presente póliza serán indemnizados con arreglo a las condiciones de la misma por la devolución de los bienes adquiridos para su uso personal en España o Andorra y abonados con cargo a la citada Tarjeta, siempre y cuando dichos bienes no hayan sufrido daño alguno, la devolución se produzca en un plazo máximo de treinta (30) días después de la fecha en que se recibieron y el Establecimiento donde fueron adquiridos rechaza la misma.

El Titular devolverá los bienes adquiridos a American Express Europe, S.A.

La Compañía indemnizará al Asegurado por el importe total del bien adquirido, siempre que dicho importe sea superior a 30,00 € y hasta un límite máximo de 250,00 € por artículo.

En cualquier caso se establece que el importe máximo de devolución durante cada anualidad de Seguro será de 1.000,00 €.

### ► PRIMA

La prima o coste del Seguro es pagada por American Express Europe, S.A.

### ► DURACIÓN

La duración del Seguro, con respecto a cada Asegurado, va ligada a la vigencia de la Tarjeta Gold Credit American Express.

### ► LIMITACIONES Y EXCLUSIONES

#### 1. Limitaciones

- Las compras deberán estar hechas en Establecimientos que operen en España, con domicilio dentro del ámbito nacional o en Andorra y el importe cargado en su totalidad en la Tarjeta Gold Credit American Express en Euros.
- No se procederá a devolución alguna, si en la fecha en que se presente la reclamación, la cuenta de la Tarjeta no está saldada por uno o más períodos de facturación o si la Tarjeta ha sido cancelada.
- La devolución queda sujeta a un límite máximo de 250,00 € por artículo y a un total de 1.000,00 € durante cada anualidad de Seguro. Los artículos por un importe inferior a 30,00 € no quedan cubiertos por la presente póliza.
- La cobertura será efectiva únicamente cuando los bienes se encuentren en perfecto estado, sin defecto alguno, funcionando normalmente y no pueda ser devuelto al Establecimiento donde fue adquirido.
- Las garantías de la presente póliza no serán válidas, si el Establecimiento donde fue adquirido el bien tiene establecida una política de devoluciones en términos similares o superiores a los de la presente póliza.

#### 2. Exclusiones

**La póliza no cubre los siguientes artículos:**

- **Animales o plantas vivas.**
- **Artículos exclusivos (incluyendo antigüedades, obras de arte o pieles).**
- **Artículos no abonados en su totalidad con la Tarjeta Gold Credit American Express.**
- **Artículos adquiridos en rebajas.**
- **Artículos destinados al consumo o perecederos.**
- **Artículos de joyería y piedras preciosas que se hayan hecho de encargo o a la medida.**

- **Cualquier tipo de servicio, incluyendo el servicio implícito a un bien cubierto por la póliza, como garantía, instalación, transporte o suscripción.**
- **Monedas antiguas o “raras” (de colección).**
- **Artículos usados, reconstruidos o restaurados.**
- **Teléfonos móviles.**
- **Billetes o entradas de cualquier tipo.**
- **Vehículos a motor.**
- **Bienes inmuebles o parcelas.**
- **Cualquier tipo de documento negociable (cheques de viaje, sellos, avales, etc.).**
- **Dinero en metálico y equivalentes.**
- **Artículos de audio y vídeo (incluyendo, pero no limitado a programas informáticos, grabaciones o CD's).**
- **Libros.**
- **Artículos para la salud.**
- **Instalaciones fijas en el hogar, la oficina o el automóvil (alarmas, instalaciones eléctricas, etc.).**

## ► RECLAMACIONES

Para cualquier reclamación en relación con el Seguro de protección de devolución de compras, el Asegurado podrá acudir al Departamento de Atención al Cliente de las Compañías del grupo Chubb European Group SE mediante escrito enviado al Paseo de la Castellana 141, Planta 6, 28046 Madrid o por correo electrónico a la dirección [clientes.amex@chubb.com](mailto:clientes.amex@chubb.com). Si el reclamante no está de acuerdo con el contenido de la resolución dictada por el Departamento de Atención al Cliente, puede reclamar en defensa de sus derechos ante el Defensor del Asegurado de las entidades del grupo Chubb European Group SE, que es la Oficina del Defensor del Asegurado (Convenio Independiente), de LEGSE Abogados, en su número de fax 91 576 08 73. También podrán dirigirse a la dirección de correo electrónico [legse@legse.com](mailto:legse@legse.com)

## ► INTRANSFERIBILIDAD DE DERECHOS

Los derechos del Asegurado derivados de esta póliza, son intransferibles y cualquier derecho que pueda surgir bajo esta póliza (incluyendo cualquier reclamación en curso o que pueda realizarse) no puede ser transferido por ningún Asegurado sin la previa autorización por escrito de la Compañía. La asignación o transferencia realizada por cualquier Asegurado de los beneficios de esta póliza sin el consentimiento por escrito de la Compañía anulará la cobertura en relación con el beneficiario de dicha transferencia.

## ► PROCEDIMIENTOS

El Titular de la Tarjeta no podrá ejercitar acciones judiciales contra Chubb European Group SE con respecto a cualquier reclamación con arreglo a la póliza salvo que:

1. El Titular de la Tarjeta haya cumplido plenamente todos los requisitos de la póliza y
2. Las acciones judiciales se inicien dentro del plazo de doce (12) meses después de la ocurrencia del siniestro.

## ► LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

La póliza y los asuntos relacionados con la Protección de Devolución de Compra se regirán por la legislación española. La Compañía y el Titular de la Tarjeta al efectuar una reclamación con arreglo a la póliza, se someten a la jurisdicción exclusiva de los Tribunales competentes españoles y más concretamente los que correspondan al domicilio del Asegurado, con respecto a la póliza o a dichos asuntos.

Las coberturas descritas en este documento y las sumas aseguradas están de acuerdo con los términos de la póliza que obra en poder de American Express Europe, S.A.

Este documento reemplaza y deja sin efecto cualquier otro anterior que pudiera tener la persona asegurada.

## IV. TÉRMINOS DE NEGOCIO

### ► PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

Los procedimientos internos y externos para la presentación de quejas y reclamaciones serán las siguientes:

Procedimientos internos

En el supuesto de que usted quiera presentar una queja relacionada con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, podrá dirigirla, por escrito, a:

Departamento de Reclamaciones

Paseo de la Castellana 141, Planta 6

28046 Madrid

Correo electrónico: reclamaciones.es@chubb.com

Fax: + 00 34 91 837 67 76

El Reglamento de Funcionamiento del Departamento de Reclamaciones se encuentra disponible para ser consultado por parte de los clientes en las oficinas de "Chubb European Group SE, Sucursal en España".

En caso de que usted no esté de acuerdo con el contenido de la resolución dictada por el Departamento de Reclamaciones, podrá realizar su segunda reclamación

**a)** Defensor del Asegurado:

LEGSE Abogados

Correo electrónico: defensordelasegurado@legse.com

Fax + 00 34 915 76 08 73

El Departamento de Reclamaciones o, en su caso, el Defensor del Asegurado, dispondrán de un plazo de 2 meses para atender su queja o reclamación.

**b)** Procedimientos externos

En caso de haber sido desestimada su anterior queja o reclamación o haber transcurrido dos (2) meses desde su presentación ante el Departamento de Reclamaciones o al Defensor del Asegurado sin que haya sido resuelta, usted podrá dirigirse a la Dirección General de Seguros (Servicio de Reclamaciones) o a aquellas entidades de resolución alternativa de litigios competentes para resolverlas, según lo establecido en la Ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Usted podrá consultar cuales son dichas entidades de resolución alternativa de litigios en nuestra página web.

Para la admisión y tramitación de reclamaciones o quejas ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros o de las entidades de resolución alternativa de litigios que puedan sustituirla y que usted podrá encontrar en nuestra página web, será imprescindible que usted acredite haberlas formulado previamente al Departamento de Reclamaciones de la Aseguradora o en su caso, al Defensor del Asegurado o haber transcurrido el plazo de dos (2) meses anteriormente mencionado.

En caso de que usted desee presentar una queja o reclamación derivada de una contratación de un seguro online, Usted podrá registrar su queja a través de la plataforma online de resolución de conflictos de la Comisión Europea, <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

En caso de disputa, podrá usted reclamar, en virtud del Artículo 24 de la Ley del Contrato de Seguro, ante el Juzgado de Primera Instancia correspondiente a su domicilio.

Asimismo, podrá someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral en los términos previstos en los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como sus normas de desarrollo; sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Arbitraje, para el caso de que las partes sometan sus diferencias a decisión de uno o varios árbitros. Igualmente, podrán someter sus divergencias a un mediador en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

### ► PROCESAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Chubb usa los datos personales que usted nos facilita o que, en su caso, usted facilita a su mediador de seguros, para suscribir y gestionar esta Póliza, incluyendo aquellos siniestros derivados de la misma.

Esa información personal incluirá sus datos de contacto básicos tales como su nombre y apellidos, dirección y número de póliza, pero también puede incluir datos más específicos (como, por ejemplo, su edad, información de salud, historial financiero y de solvencia, historial de siniestros) cuando ello sea relevante para el riesgo que aseguramos, los servicios que prestamos o el siniestro que nos haya comunicado.

Somos parte de un grupo global (en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio español) y sus datos personales pueden ser compartidos con entidades del grupo en otros países, en caso de ser necesario para proporcionarle la cobertura de acuerdo con su póliza o para almacenar su información. Usamos también varios proveedores de servicios de confianza, que también tendrán acceso a su información, y que actúan bajo nuestras instrucciones y bajo nuestro control. Algunos de los destinatarios de los datos pueden estar basados en territorios que, como los EEUU, no ofrecen un nivel de protección de la privacidad equivalente al disfrutado en la Unión Europea.

Usted puede ejercitar distintos derechos en relación con sus datos personales, incluyendo entre ellos el derecho de acceso, y, en ciertas circunstancias, los de rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad, oposición y revisión de decisiones individuales automatizadas.



Este texto constituye una explicación resumida de cómo usamos sus datos personales. Si desea más información, conocer la identidad de nuestro Delegado de Protección de Datos o saber cómo puede ejercitar sus derechos de protección de datos, le rogamos que lea nuestra Política de Privacidad, redactada especialmente para facilitar su comprensión, y que se encuentra disponible en: <https://www2.chubb.com/es-es/footer/privacy-policy.aspx>

En cualquier momento, puede usted solicitarnos una copia en papel de la misma, simplemente contactándonos a través del correo electrónico: [dataprotectionoffice.europe@chubb.com](mailto:dataprotectionoffice.europe@chubb.com)

Madrid, última modificación: enero de 2025.

NUMERO DE PÓLIZA : IB2500424ESF01 ; IB2500424ESG

---

American Express Europe, S.A. Avda. Partenón 12-14, 28042 Madrid. NIF A-82628041. Registro Mercantil de la Provincia de Madrid, Tomo 15.348, Sección 8ª del Libro de Sociedades, Folio 204, Hoja M-257407, Inscripción 1ª. Entidad de pago autorizada de acuerdo a la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.