

Seguro Móvil Movistar

Documento de información sobre el producto de seguro

Aseguradora: Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U. Producto: Seguro Móvil

Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U., con NIF.: A05362645 y domicilio en Madrid, Distrito Telefónica, Ronda de la Comunicación, s/n, Edificio Oeste 2, Planta 2. 28050 Madrid. Está registrada en la DGSFP con clave C0810 y es una aseguradora No Vida.

Este documento de información de producto de seguro no tiene carácter vinculante y sólo tiene como objeto proporcionar un resumen de las principales coberturas y exclusiones, y no está personalizado a sus necesidades individuales específicas. La información contractual y precontractual completa del producto se proporciona en la documentación de su contrato.

¿En qué consiste este tipo de seguro?

Este contrato de seguro, protege al Dispositivo Electrónico con coberturas de Daños Accidentales, Robo o Hurto y Llamadas Fraudulentas que sufra el mismo y **tiene una vigencia inicial de un año, renovándose anualmente de forma automática hasta una duración máxima de cinco anualidades.**



¿Qué se asegura?

LAS COBERTURAS SON ALTERNATIVAS

- ✓ **Daños Accidentales:** cualquier deterioro o destrucción del Dispositivo Electrónico que impida su correcto funcionamiento. El resarcimiento del daño sufrido se hará mediante reparación, sustitución con un Dispositivo PUESTO A NUEVO o indemnizando con un valor equivalente al coste de reparación establecido por el fabricante. Esta cobertura, tiene un límite anual que será, según aplique: (i) el valor del Dispositivo Electrónico de Sustitución entregado; o (ii) abono de la factura de reparación; o (iii) el valor de la reparación del dispositivo electrónico por la Aseguradora, con el límite máximo del valor del Dispositivo Electrónico Asegurado en el momento del siniestro.
- ✓ **Sustracción (Robo o Hurto):** En este caso la Aseguradora te entregará un terminal de sustitución igual o de similares características, además de una nueva tarjeta SIM o si la opción no fuese viable, podrá optar por indemnizar al Asegurado con el importe del Dispositivo Electrónico Asegurado en el momento en que se produjo el Siniestro. Esta cobertura, tiene un límite anual que será, según aplique: (i) el valor del Dispositivo Electrónico de Sustitución entregado; o (ii) el importe del Dispositivo Electrónico Asegurado en el momento que se produjo el siniestro.
- ✓ **Uso Fraudulento:** uso indebido por un Tercero de la línea telefónica móvil asociada al Dispositivo Electrónico Asegurado. Esta cobertura tiene un límite anual de 1.000 euros.



¿Qué no está asegurado?

- × Cuando en el siniestro haya mediado dolo o culpa grave o hayan sido causados por mala fe del Tomador, Asegurado o sus allegados.
- × Los accesorios o partes consumibles relacionadas con el funcionamiento del Dispositivo Electrónico Asegurado (cargadores, sistema de manos libres, tarjetas complementarias, etc)
- × Los perjuicios o pérdidas financieras sufridas por el Tomador/Asegurado durante o tras el siniestro.
- × Un Dispositivo Electrónico cuyo exterior, interior, software original del fabricante o unidad central haya sido abierta o manipulada.
- × Averías, fallos o defectos relacionados con causas internas cubiertas por la garantía del fabricante y/o la del distribuidor.
- × Daños en el Dispositivo Electrónico originados por la introducción, por cualquier medio, de virus en el software.
- × Cualquier daño o pérdida a consecuencia de un incendio.
- × Los costes de reparación o adquisición que asumas como Asegurado sin que haya una previa autorización por parte de la Aseguradora.
- × Sustracciones en colegios, centros escolares, gimnasios/centros deportivos y vehículos, salvo que haya habido fuerza en las cosas o violencia o intimidación en la persona.
- × Sustracción del Dispositivo Electrónico dejado sin atención en un Lugar de Concurrencia Pública, o en un lugar al que el público tenga fácil acceso y sin restricciones a menos que se proporcione evidencia de uso de la fuerza o intimidación.
- × Los mensajes de texto o descargas de datos realizados tras la Sustracción del Dispositivo Electrónico.
- × Las pérdidas de datos, software, tonos de timbre personalizados, gráficos, aplicaciones u otros materiales descargados en el Dispositivo Electrónico antes de la Sustracción o del accidente.



¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura?

- ! **Cada una de las coberturas del seguro tiene un límite de un siniestro por anualidad.**
- ! **Tu seguro tiene una franquicia que depende del teléfono y de la modalidad que hayas asegurado según las tablas recogidas en las Condiciones Generales de tu contrato. Sólo en caso de siniestro aceptado tendrás que pagar esa franquicia.**
- ! En caso de Sustracción, si el Dispositivo Electrónico es recuperado dentro del plazo de tres meses el Asegurado deberá recibirlo y restituir la indemnización percibida por la misma, asumiendo los costes de envío.
- ! Serán de cuenta del Asegurado los costes en que incurra la Aseguradora si el Dispositivo Electrónico entregado por el Asegurado no se encuentra desbloqueado, impidiendo que la Aseguradora pueda manipularlo e intentar su reparación, resultando igualmente imposible tramitar el siniestro.

Seguro Móvil Movistar

Documento de información sobre el producto de seguro

Aseguradora: Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U.

Producto: Seguro Móvil

Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U., con NIF.: A05362645 y domicilio en Madrid, Distrito Telefónica, Ronda de la Comunicación, s/n, Edificio Oeste 2, Planta 2. 28050 Madrid. Está registrada en la DGSFP con clave C0810 y es una aseguradora No Vida.



¿Dónde estoy cubierto?

- ✓ La cobertura es mundial, pero en el caso que sea necesaria la entrega y/o recogida del Dispositivo Electrónico Asegurado para la prestación de la cobertura acordada, dicha entrega y/o recogida se llevará a cabo sólo dentro del territorio nacional.



¿Cuáles son mis obligaciones?

Al inicio del Contrato de Seguro

- Ser mayor de edad (18 años) y residente en España al contratar el seguro.
- Aportar el IMEI del Dispositivo a ser Asegurado.

Durante el Contrato de Seguro

- Pagar la prima
- Toma las precauciones para proteger tu Dispositivo Electrónico de cualquier Daño Accidental y Sustracciones.
- Usar y mantener tu Dispositivo Electrónico Asegurado de acuerdo con las instrucciones del fabricante.
- Tener el cuidado razonable para asegurarte de que la información que nos proporcionas es completa y precisa.

En caso de sufrir un incidente

- Notificar el siniestro a la Aseguradora en el plazo de 7 días desde que se produjo o conociste el daño, en los canales de comunicación y horarios que en cada momento se publiquen en <https://telefonicaseguros.es>
- En caso de Sustracción o Uso Fraudulento, adicionalmente, deberás solicitar a tu operador de telecomunicaciones la suspensión de la línea y el bloqueo de IMEI y denunciar la Sustracción ante la autoridad competente en el plazo máximo de 24 horas.
- No realizar reparaciones o reemplazar el Dispositivo Electrónico Asegurado hasta que lo autorice la Aseguradora.



¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

El precio anual a pagar por el Asegurado vendrá reflejado en las Condiciones Particulares del seguro.

Salvo que se indique otra cosa en las Condiciones Particulares, el precio tiene carácter anual independientemente de que su pago se realice de forma aplazada en 12 cuotas mensuales que se cargarán en la factura de servicio de línea telefónica móvil contratada con Movistar o mediante cualquier otro medio permitido en derecho.

El precio anual es debido íntegramente por el Tomador /Asegurado a la Aseguradora. En caso de dar de baja la línea móvil asociada al seguro en una fecha anterior a la fecha de vencimiento de la póliza, se te cobrarán en dicho momento las cuotas del seguro pendientes de pago hasta la fecha de su vencimiento, disfrutando de las coberturas del seguro hasta esa fecha.



¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

Las coberturas comienzan en la fecha que figure en las Condiciones Particulares suscritas por el Tomador/ Asegurado, con sujeción al pago efectivo del precio, y terminan a las 00:00 horas del mismo día transcurrido un año desde dicha fecha, prorrogándose de forma automática si no hay comunicación de no renovación por cualquiera de las partes.



¿Cómo puedo rescindir el Contrato?

Podrás cancelar el seguro en los 14 días posteriores a la contratación del seguro en la misma tienda donde lo contrataste, en el 1004 (exclusivo para clientes con línea telefónica Movistar) o en seguromovil.produccion@telefonicaseguros.es.

En caso de no desear renovar, podrás solicitarlo a través del 1004 o en seguromovil.produccion@telefonicaseguros.es con al menos un día de preaviso a la fecha de terminación de la primera anualidad o de cada una de sus prórrogas.

IDENTIFICACIÓN DEL MEDIADOR DE SEGUROS

Telefónica Móviles España, S.A.U., tiene su domicilio social en Ronda de la Comunicación s/n, Distrito C, Edificio Sur 3, 2ª planta, 28050 de Madrid (España), y CIF: A78923125, y se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 8958, Gral. 7804, Sección 3ª, del Libro de Sociedades, Folio 92, Hoja M-85226.

En adelante, Telefónica Móviles España, S.A.U. será denominada como "**TME**" o como el "**Mediador**".

El Mediador, además de ofrecer servicios de otra índole, se dedica a la actividad de mediación o distribución de seguros privados, como **agencia de seguros exclusiva de la entidad aseguradora Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U.** (en adelante, "**Telefónica Seguros**"). Para ello, se encuentra autorizada por la autoridad de control española, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (**DGSFP**). TME está registrada en el registro público administrativo para distribuidores de seguros y reaseguros del citado organismo. Esta información puede consultarse en la página web de la DGSFP.

RÉGIMEN DE ACTIVIDAD

En su condición de agencia de seguros exclusiva de Telefónica Seguros, el Mediador facilita a los clientes información sobre los contratos de seguro que distribuye sin ofrecerles asesoramiento basado en un análisis objetivo, ni recomendaciones. Por el contrario, actúa en nombre y por cuenta de la entidad aseguradora.

MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En caso de desear realizar cualquier queja o reclamación en relación con la actividad del Mediador, el cliente deberá remitirla a través de los canales puestos a disposición de los clientes por Telefónica Seguros.

Así, si siente que no ha recibido un servicio de calidad, o desea realizar cualquier reclamación en relación al servicio recibido, el cliente puede dirigir un escrito al Servicio de Atención al Cliente a la siguiente dirección de correo electrónico: reclamaciones.seguromovil@telefonicaseguros.es.

Si la solución ofrecida no fuera de su conformidad, podrá dirigirse al Departamento de Reclamaciones en la siguiente dirección de correo electrónico: SAC.telefonicaseguros@telefonica.com

Asimismo, siempre que acredite haber formulado previamente la reclamación ante el Departamento de Reclamaciones de la entidad aseguradora y que la resolución haya sido contraria a la pretensión del reclamante, o que no se haya pronunciado en el plazo de dos meses desde su presentación, el reclamante podrá dirigirse a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones sita en Calle Miguel Ángel, 21, 28010 Madrid.

TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En lo que se refiere a su labor de mediación de seguros, y salvo que se informe en sentido contrario, el Mediador tratará datos personales bajo la responsabilidad de la entidad aseguradora.

Generalmente serán tratados con la finalidad de distribuir el producto de seguro y de permitir la contratación del mismo y la propia ejecución del contrato de seguro.

Para obtener más información, puedes consultar nuestra [Política de Privacidad](#) y nuestra [Política de Cookies](#).

PARTICIPACIONES DIRECTAS E INDIRECTAS

Tanto el Mediador como Telefónica Seguros son entidades pertenecientes al Grupo Telefónica, cuya matriz es Telefónica, S.A., entidad que tiene participaciones superiores al 10% en el capital social del Mediador y de Telefónica Seguros, así como de la entidad reaseguradora Nova Casiopea Re SA.

ENTIDADES ASEGURADORAS SOBRE LAS QUE SE OFRECEN PRODUCTOS Y SU RELACIÓN CONTRACTUAL CON EL MEDIADOR

Al ser una agencia de seguros exclusiva, el Mediador solo oferta a los clientes productos aseguradores en lo que Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U. tiene una participación igual o superior al 50%.

En cuanto a la relación contractual con esta entidad aseguradora, se sustenta en un contrato mercantil, de agencia de seguros.

RETRIBUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN

Por su labor, el Mediador recibe por parte de Telefónica Seguros una remuneración en forma de comisión. Por su parte, el Mediador no cobrará al cliente ningún tipo de honorario ni coste adicional por la prestación de sus servicios de mediación.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

En términos generales, en los productos de seguro comercializados a distancia el usuario dispone de un plazo mínimo de catorce días naturales desde el momento de la contratación para seguros no de vida, y de treinta días naturales para seguros de vida, dentro del cual podrá desistir del contrato de seguro, sin necesidad de indicación de motivo alguno, siempre que no se hubiera declarado ningún siniestro dentro de dicho periodo. El usuario tendrá derecho a la parte de la prima no consumida hasta la fecha.

Sin perjuicio de lo anterior, dicho derecho habrá de ejercitarse ante la entidad indicada en el contrato o póliza de seguro, y de conformidad con las condiciones y cauces en ella determinados.

Versión actualizada el 8 de octubre de 2021

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA EN LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN DE SEGUROS PARA LA OFERTA O COMPARACIÓN DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE SITIOS WEB U OTRAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A DISTANCIA

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 134.3 del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales («BOE» núm. 31, de 5 de febrero de 2020), el presente documento tiene por finalidad plasmar la política interna de las Agencia de Seguros Exclusiva, que garantiza la transparencia de la actividad de mediación en seguros para la oferta o comparación de productos a través de sitios web u otras técnicas de comunicación a distancia, en lo relativo a los criterios utilizados para la selección y comparación de los productos de las entidades aseguradoras; las entidades aseguradoras sobre las que se ofrece productos y la relación contractual que mantiene con nuestra agencia de seguros exclusiva; si esa relación con las entidades aseguradoras es o no remunerada y la naturaleza de la remuneración; si el precio del seguro que figura al final del proceso está o no garantizado; y la frecuencia con la que actualizamos esta información.

TITULARIDAD Y CONDICIONES DE USO DE LA PÁGINA WEB

El presente sitio web es titularidad de Telefónica Móviles España, S.A.U. y Telefónica de España, S.A.U.

Telefónica Móviles España, S.A.U., tiene su domicilio social en Ronda de la Comunicación s/n, Distrito C, Edificio Sur 3, 2ª planta, 28050 de Madrid (España), y CIF: A78923125, y se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 8958, Gral. 7804, Sección 3ª, del Libro de Sociedades, Folio 92, Hoja M-85226.

Telefónica Móviles España, S.A.U. media productos de seguro a favor de la entidad aseguradora Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U., interviniendo como agencia de seguros exclusiva de esta entidad aseguradora.

En adelante, Telefónica Móviles España, S.A.U. será denominada como el "**Mediador**".

Pueden consultarse las condiciones de uso de este sitio web, en:

Aviso Legal: <https://www.movistar.es/particulares/aviso-legal/>

Política de Privacidad: <https://www.movistar.es/particulares/centro-de-privacidad/>

Política de Cookies: <https://www.movistar.es/particulares/centro-de-privacidad/>

Seguridad: <https://www.movistar.es/particulares/centro-de-seguridad>

ADVERTENCIAS GENERALES

Las condiciones de aseguramiento serán las establecidas en el contrato de seguro. De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro («BOE» núm. 250, de 17 de octubre de 1980), se advierte de que, si el contenido de la póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el tomador del seguro podrá reclamar a la entidad aseguradora en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza.

PRINCIPIOS DE POLÍTICA DE TRANSPARENCIA

En el ejercicio de la actividad de mediación o distribución de seguros, el Mediador se somete al cumplimiento de los siguientes principios de transparencia:

1. Criterios utilizados para la oferta de los productos de seguro.

En su condición de agencia de seguros exclusiva de Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U., el Mediador facilita a los clientes información sobre los contratos de seguro que distribuye sin ofrecerles asesoramiento basado en un análisis objetivo, ni recomendaciones.

2. Entidades aseguradoras sobre las que se ofrecen productos y la relación contractual con el mediador.

Al ser una agencia de seguros exclusiva, el Mediador solo oferta a los clientes productos aseguradores en los que Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U. tiene una participación igual o superior al 50%.

En cuanto a la relación contractual con esta entidad aseguradora, se sustenta en un contrato mercantil, de agencia de seguros.

3. Si la relación con las entidades aseguradoras es o no remunerada y la naturaleza de la remuneración.

Por su labor, el Mediador recibe por parte de Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U. una remuneración en forma de comisión. Por su parte, el Mediador no cobrará al cliente ningún tipo de honorario ni coste adicional por la prestación de sus servicios de mediación.

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA EN LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN DE SEGUROS PARA LA OFERTA O COMPARACIÓN DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE SITIOS WEB U OTRAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A DISTANCIA

2 de 2

4. Si el precio del seguro que figura al final del proceso está o no garantizado.

Los procesos informáticos utilizados por el Mediador permiten generalmente obtener una información suficiente de las características finales de los productos, lo que permite trasladar al cliente, en cada caso, el conocimiento certero de si el precio ofertado está garantizado o si, por el contrario, constituye un precio aproximado sujeto a un mayor conocimiento de las singularidades del riesgo que se pretende asegurar.

De este modo, se pone en conocimiento de los clientes y usuarios que los precios o primas que se puedan informar por el Mediador durante el proceso de contratación son definitivos, no sufriendo alteraciones con carácter previo a la suscripción del contrato de seguro, salvo que el cliente facilitara información incompleta o realizara modificaciones posteriores relativas, entre otros, a las coberturas, objetos asegurados, duración, o declaración del riesgo. Los precios mostrados ya incluyen impuestos, comisiones y recargos.

5. Frecuencia con la que la información de los distribuidores es actualizada.

La información recogida en esta política escrita será objeto de actualización en caso de producirse algún cambio de las condiciones aquí descritas.