

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

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?

Es un contrato de seguro por el cual quedan cubiertos los daños accidentales que puedan sufrir ordenadores portátiles, smartwatches, videoconsolas o televisiones (según el tipo de objeto que se asegure) comprado a través de los canales de distribución de Movistar y que tengan una antigüedad igual o inferior a 30 días desde la fecha de su adquisición. La cobertura, también abajo desarrollada, resultará aplicable únicamente en la medida en que el dispositivo fuese comprado a través de Movistar y que tenga una antigüedad igual o inferior a 30 días desde su adquisición.



¿Qué se asegura?



Daños Accidentales: cualquier deterioro o destrucción del Dispositivo Electrónico que impida su correcto funcionamiento. El resarcimiento del daño sufrido se hará mediante la reparación del Dispositivo Electrónico. En caso de que la reparación no fuese viable, la aseguradora podrá optar entre sustitución con un Dispositivo PUESTO A NUEVO o indemnizando con un valor equivalente al coste de reparación establecido por el fabricante. Con el límite anual que será (i) el valor del Dispositivo Electrónico de Sustitución entregado o (ii) abono de la indemnización para la reparación o sustitución, o (iii) el valor de la reparación del dispositivo electrónico de la Aseguradora con el límite del valor del Dispositivo Electrónico Asegurado en el momento del incidente.

Esta cobertura, tiene un límite de un siniestro para toda la anualidad

El Tomador/ Asegurado deberá abonar la franquicia establecida en su póliza de seguro, acorde al tipo de dispositivo y modalidad de seguro contratada.



¿Qué no está asegurado?

- × Cuando el siniestro haya mediado dolo o culpa grave o hayan sido causados por mala fe del Tomador, Asegurado o personas vinculadas autorizadas.
- × Cualquier daño derivado de una Catástrofe Natural.
- × Los accesorios o partes consumibles relacionadas con el funcionamiento del Dispositivo Electrónico Asegurado (cargadores, sistema de manos libres, tarjetas complementarias, etc) así como los cristales si han sido sustituidos por alguno diferente a los incluidos de serie con el dispositivo.
- × 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.
- × Los Siniestros cuya cobertura corresponde al Consorcio de Compensación de Seguros.
- × Cualquier perjuicio o daño indirecto sufrido por el Asegurado.
- × Averías, fallos o defectos de cualquier tipo cubiertos por la garantía del fabricante y/o la del distribuidor o daños externos que no impidan el funcionamiento del terminal (arañazos o daños estéticos).
- × Cuando sea imposible la recuperación física del Dispositivo Electrónico Asegurado o verificar el nº de IMEI.



¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura?

- ! El seguro tiene un límite de un siniestro por anualidad.
- ! Sólo en caso de siniestro, el Asegurado tendrá que pagar la franquicia que aplique y que se recoge en las condiciones generales de la póliza.
- ! Serán de cuenta del Asegurado los costes en que incurra la Aseguradora si el Dispositivo Electrónico Asegurado entregado por el Asegurado no se encuentra desbloqueado, impidiendo que la Aseguradora pueda manipularlo e intentar su reparación, resultando igualmente imposible tramitar el siniestro.



¿Dónde estoy cubierto?

- ✓ La cobertura es mundial. En caso de 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 de España.



¿Cuáles son mis obligaciones?

Al contratar el Seguro:

- Ser mayor de edad (18 años) y residente en España al contratar el seguro.

En caso de sufrir un incidente:

- Pagar la prima del seguro
- Usar y mantener tu Dispositivo Electrónico Asegurado de acuerdo con las instrucciones del fabricante.
- 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, llamando al teléfono 919019069 (horario de atención: de lunes a viernes de 9h a 20h excepto festivos nacionales)
- Proporcionar toda clase de información sobre las circunstancias y consecuencias del daño
- 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 al momento de la contratación.

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 mensualmente, que se cargarán a través de domiciliación bancaria o tarjeta de crédito.

El precio anual es debido íntegramente por el Tomador /Asegurado a la Aseguradora, aunque el riesgo termine antes de la fecha de finalización prevista.



¿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.



¿Cómo se puede finalizar el contrato?

Para cancelar el seguro en los 14 días posteriores a la contratación en la dirección produccion.equipos@telefonicaseguros.es

En caso de no querer renovar, podrás comunicarlo a través de produccion.equipos@telefonicaseguros.es con al menos un mes de preaviso a la fecha de terminación de la primera anualidad o cada una de sus prórrogas.

IDENTIFICACIÓN DE LOS MEDIADORES 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.

Telefónica de España, S.A.U., por su parte, tiene su domicilio social en C/ Gran Vía, 28, 28013 de Madrid (España), y CIF: A-82018474, y se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 13.170, Sección 8ª, del Libro de Sociedades, Folio 27, Hoja M-213.180.

En adelante, Telefónica Móviles España, S.A.U. será denominada como "**TME**" y Telefónica de España, S.A.U. como "**TDE**". Así mismo, ambas sociedades serán conjuntamente denominadas como los "**Mediadores**".

Los Mediadores, además de ofrecer servicios de otra índole, se dedican a la actividad de mediación o distribución de seguros privados, como **agencias de seguros exclusivas de la entidad aseguradora Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U.** (en adelante, "**Telefónica Seguros**"). Para ello, se encuentran autorizadas por la autoridad de control española, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (**DGSFP**). TDE está registrada con la clave E0206A82018474 y TME con la clave E0206A78923125 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 agencias de seguros exclusivas de Telefónica Seguros, los Mediadores facilitan a los clientes información sobre los contratos de seguro que distribuyen sin ofrecerles asesoramiento basado en un análisis objetivo, ni recomendaciones. Por el contrario, actúan 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 de los Mediadores, 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.telefonicaseguros@telefonica.com

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, los Mediadores tratarán 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 los Mediadores 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 de los Mediadores 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 agencias de seguros exclusivas, los Mediadores solo ofertan 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.

RETRIBUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN

Por su labor, los Mediadores reciben por parte de Telefónica Seguros una remuneración en forma de comisión. Por su parte, los Mediadores no cobrarán 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 período. 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 a 7 octubre de 2025

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

3 de 4

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 Agencias de Seguros Exclusivas, 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 ofrecen productos y la relación contractual que mantienen con nuestras agencias de seguros exclusivas; 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 de España, S.A.U., por su parte, tiene su domicilio social en C/ Gran Vía, 28, 28013 de Madrid (España), y CIF: A-82018474, y se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 13.170, Sección 8ª, del Libro de Sociedades, Folio 27, Hoja M-213.180.

Ambas sociedades median productos de seguro a favor de la entidad aseguradora Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U., interviniendo como agencias de seguros exclusivas de esta entidad aseguradora.

En adelante, Telefónica Móviles España, S.A.U. y Telefónica de España, S.A.U. serán conjuntamente denominadas como los **"Mediadores"**. 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, los Mediadores se someten al cumplimiento de los siguientes principios de transparencia:

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

En su condición de agencias de seguros exclusivas de Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U., los Mediadores facilitan a los clientes información sobre los contratos de seguro que distribuyen 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 agencias de seguros exclusivas, los Mediadores solo ofertan 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.

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

4 de 4

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

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

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

Los procesos informáticos utilizados por los Mediadores 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 los Mediadores 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.