

## Seguro Protección de Celular

### Resumen Informativo

---

#### A. INFORMACIÓN GENERAL

**1. Ubicación, teléfono y correo electrónico, o medio de contacto vía web de la COMPAÑÍA (Canales de Orientación sobre procedimiento de solicitud de cobertura):**

Calle Amador Merino Reyna No. 267 Oficina 402 - San Isidro, Lima

Teléfono: (51-1) 417-5000 (para Lima y Provincias)

[atencion.seguros@chubb.com](mailto:atencion.seguros@chubb.com), web: <http://www.chubb.com/pe>

**2. Denominación del producto.**

Seguro Protección de Celular

**3. Prima, lugar y forma.**

Prima Comercial : S/, US\$ o €

Prima Comercial + IGV : S/, US\$ o €

La prima comercial incluye:

Cargos por la intermediación de corredores de seguros y número de registro del corredor: XX% (cuando corresponda)

Cargos por la comercialización de seguros a través de promotores de seguros: XX% (cuando corresponda)

Cargos por la comercialización de seguros a través de la bancaseguros u otro comercializador: XX% (cuando corresponda)

Con cargo en Tarjeta de Crédito o Cuenta Bancaria del ASEGURADO Titular / CONTRATANTE.

En efectivo: en XXX

**4. Vigencia del Seguro: XX**

**5. Medio y plazos establecidos para el aviso del siniestro.**

Se deberá comunicar a la COMPAÑÍA o el Comercializador, en un plazo no mayor a tres (03) días calendario luego de ocurrido el suceso, o después de dicho plazo, tan pronto como sea posible, siempre y cuando el retraso obedezca a motivos de fuerza mayor, caso fortuito o imposibilidad de hecho, a cuyo efecto le será de aplicación lo previsto en el artículo 14° de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Riesgos Generales.

**6. Lugares autorizados por la empresa para solicitar la cobertura del seguro.**

La COMPAÑÍA (ver todos los datos en el numeral 1 precedente)

El COMERCIALIZADOR:

Nombre: XXX

Dirección: XXX

Teléfono: XXX

Página Web. XXX

**7. Medios habilitados por la COMPAÑÍA para presentar consultas y/o reclamos conforme lo dispone la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios.**

**Medios habilitados para Presentar Consultas y/o Reclamos:**

EL CONTRATANTE y/o ASEGURADO y/o BENEFICIARIO, pueden hacer consultas o presentar reclamos por los servicios prestados de forma verbal o escrita, a través de los mecanismos que a continuación se detallan:

- a. En forma verbal o por escrito (carta simple) en nuestra oficina principal ubicada en Calle Amador Merino Reyna N° 267 Of. 402 - San Isidro. Telf. 417-5000 (\*).
- b. Escribiéndonos a: [atencion.seguros@chubb.com](mailto:atencion.seguros@chubb.com) o ingresando a nuestro formulario web de Atención de Consultas y Reclamos que se encuentra en la siguiente dirección [www.chubb.com/pe](http://www.chubb.com/pe) opción "Contáctenos" - "Solicitud Electrónica".
- c. Llamando a las Ejecutivas de Atención al Cliente al teléfono 399-1212 (\*\*).

En los tres mecanismos señalados, como requisito previo para atender el reclamo, se deberá presentar la siguiente información:

- Nombre completo del usuario reclamante.
- Fecha de reclamo.
- Motivo de reclamo.
- Tipo de Seguro.
- Detalle del reclamo.

El reclamo será atendido en un plazo que no debe exceder los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del mismo.

(\*) Horario de Atención: De lunes a jueves: 9:00 am a 6:00 pm y viernes de 9:00 am a 2:00 pm

(\*\*) Horario de Atención: De lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm

**8. Instancias habilitadas para presentar reclamos o denuncias según corresponda.**

- **Defensoría del Asegurado:** En tanto el monto del siniestro no supere los US\$50,000.00 el CONTRATANTE y/o ASEGURADO y/o BENEFICIARIO puede recurrir a la Defensoría del Asegurado. Web: [www.defaseg.com.pe](http://www.defaseg.com.pe) Telefax: 01 421-0614, Dirección: Calle Amador Merino Reyna 307 Piso 9 San Isidro - Edificio Nacional.
- **Superintendencia de Banca, Seguros y AFP:** Departamento de Servicios al Ciudadano, Teléfono: 0-800-10840 (llamada gratuita a nivel nacional), Dirección: Av. Dos de Mayo N° 1475, San Isidro - Lima, Web: [www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)
- **INDECOPI:** Dirección: Calle de la Prosa 104, San Borja - Lima, Teléfono: (511) 224 7777, Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

**9. Cargas.**

- El presente producto presenta obligaciones a cargo del usuario cuyo incumplimiento podría afectar el pago de la indemnización o prestaciones a las que tendría derecho.
- Dentro de la vigencia del contrato de seguro el asegurado se encuentra obligado a informar a la empresa los hechos o circunstancias que agraven el riesgo asegurado.

**B. INFORMACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGURO****1. Riesgos Cubiertos**

Coberturas:

(Según sea el ítem contratado)

- Robo de Equipo Asegurado
- Daño Accidental Parcial
- Daño Accidental Total
- Rotura Accidental de Pantalla

Ver Art. 2° de las Condiciones Generales de la Póliza y las respectivas Cláusulas Adicionales.

## 2. Principales Exclusiones

LA COMPAÑÍA no pagará la cobertura cuando el siniestro ocurra como consecuencia de:

### Para todos los ítems:

- a) Un acto intencional, por culpa grave, fraudulento o delictivo realizado por el Asegurado, o a quienes les haya otorgado la propiedad del Equipo Asegurado o uso, a los familiares de éste, que actúen por sí mismo o en colusión con otras personas.
- b) Cualquier proceso de reparación, reemplazo, ajuste, instalación, servicio o mantenimiento realizado por cuenta propia, no autorizados por el fabricante o la Aseguradora; o que sean realizados por terceros que realicen reparaciones informales.
- c) Reacción nuclear, radiación nuclear, contaminación radioactiva, desastres naturales como terremotos, inundaciones, tsunamis, deslizamientos de tierra y similares.
- d) Cuando el IMEI haya sido alterado, dañado o removido del Equipo Asegurado.
- e) El costo de reacondicionamiento, modificaciones o mejoras no originales efectuadas al Equipo Asegurado que no sean necesarias para la reparación del daño ocasionado por alguno de los riesgos amparados.
- f) Por actos u operaciones de guerra, declarada o no, química o bacteriológica, de guerra civil, de guerrilla, de rebelión, actos terroristas o de sabotaje, agitación, motín, invasión, agresiones, manifestaciones, sublevación, huelga legal o ilegal, motín; confiscación, requisición u otras perturbaciones de orden pública.
- g) Equipos Asegurados comprados para uso comercial, cuando se haya ejecutado un alquiler o préstamo.
- h) Adquisición ilícita del Equipo Asegurado.
- i) Hechos que se produzcan durante la utilización o custodia del Equipo Asegurado por personas distintas al ASEGURADO.
- j) Cuando el Equipo Asegurado es transportado en calidad de carga en posesión de terceros (ejemplo: mudanza, correo, etc.) a bordo de aeronaves, naves, o cualquier tipo de embarcaciones grandes o menores

### Para el ítem I: Robo del Equipo Asegurado

- a) Robo del Equipo Asegurado cuando éste se encontrará dentro de inmuebles o bienes muebles.
- b) La pérdida de cualquiera de sus partes, baterías, accesorios, equipo adicional o equipo especial del Equipo Asegurado: manos libres, cargadores, baterías, tarjetas complementarias, fundas protectoras, protectores de pantalla y todo otro accesorio secundario; así como las partes no adquiridas originalmente con el equipo, sean o no a consecuencia del robo.
- c) Robo ocurrido a bordo de embarcaciones o equipos flotantes

Para el ítem II, el ítem III y el ítem IV: Daño Accidental Total; Daño Accidental Parcial y Rotura Accidental de Pantalla:

- a) Causada o derivada de un Software Malicioso.
- b) Daños que se manifiesten como defectos estéticos del Equipo Asegurado: rayaduras a superficies pintadas, pulidas o esmaltadas de tal manera que no afecte la funcionalidad del Equipo Asegurado.
- c) Causadas por fallas o defectos ya existentes antes del inicio de vigencia de este seguro.
- d) Algún defecto en la reparación, ajuste, instalación, servicio o mantenimiento brindado por el Fabricante.
- e) Incumplimiento de las instrucciones de instalación, operación o mantenimiento del fabricante.
- f) A consecuencia de interrupción, fallas o sobrecargas de energía eléctrica.
- g) Uso, funcionamiento continuo, desgaste normal, corrosión, oxidación, humedad, decoloración, deterioro gradual causado por las condiciones atmosféricas, químicas, térmicas o mecánicas.
- h) Acción de roedores, insectos, vermes, gérmenes, moho, oxidación, efectos de temperatura, vapores, humedad, humo, hollín, polvo, trepidaciones de máquinas, ruidos, olores y luminosidad.
- i) Por actos de autoridad legalmente constituida como motivo de sus funciones.
- j) Por el costo de reacondicionamiento, modificaciones o mejoras efectuadas al Equipo Asegurado que no sean necesarias para la reparación del daño ocasionado por alguno de los riesgos amparados.
- k) Causados al software del Equipo Asegurado, y/o deterioro por los cuales sea responsable el fabricante, proveedor, sea legal o contractualmente, o aquellos que estén cubiertos por la garantía del Equipo Asegurado.
- l) Daños a elementos considerados accesorios del Equipo Asegurado, tales como: manos libres, cargadores, baterías, tarjetas complementarias, fundas protectoras, protectores de pantalla y todo otro accesorio secundario; así como las partes no adquiridas originalmente con el Equipo Asegurado.
- m) Daños ocurridos a bordo de embarcaciones o equipos flotantes.
- n) Pérdida o daño que ocurra a consecuencia de actividad sísmica, terremotos, tsunamis o cualquier otro evento o desastre natural.
- o) Cualquier error u omisión en el diseño, programación o configuración de sistema del Equipo Asegurado.
- p) Debido a obsolescencia, incluyendo de carácter tecnológico del Equipo Asegurado.

El detalle de las exclusiones se podrá verificar en el artículo 6° de las Condiciones Generales y en cada Cláusula Adicional, según las coberturas contratadas.

### 3. Condiciones de acceso:

A fin de Asegurar los Equipos Asegurados bajo la presente póliza será necesario que los mismos reúnan los siguientes requisitos:

- a) Se podrá asegurar equipos adquiridos por el ASEGURADO dentro del territorio Peruano o en el extranjero, salvo pacto distinto en las Condiciones Particulares, Certificado de Seguro o en el Solicitud-Certificado.
- b) Deben ser utilizados por personas mayores de edad, salvo que se establezca lo contrario en las Condiciones Particulares, Certificado de Seguro o en la Solicitud-Certificado.

Podrá brindarse el presente seguro a dispositivos móviles nuevos, reacondicionados y/o usados, siempre que se especifique en tal sentido en las Condiciones Particulares, Certificado de Seguro o en el Solicitud-Certificado.

En caso el Equipo Asegurado sea usado, deberá cumplir con los requisitos especificados en las Condiciones Particulares, Solicitud-Certificado o Certificado de Seguro, según corresponda.

La COMPAÑÍA podrá excluir de cobertura algunos Equipos Móviles, según se establezca en las Condiciones Particulares, Certificado de Seguro o Solicitud - Certificado, considerándose en tal caso que se trata de bienes no amparados por el seguro.

#### 4. Derecho de arrepentimiento.

Si la póliza o el certificado de seguro ha sido ofertada a través del uso de sistemas a distancia por parte de la COMPAÑÍA o a través de comercializadores, incluyendo la bancaseguros, el CONTRATANTE o ASEGURADO, según corresponda, tiene derecho de arrepentimiento para resolver el contrato, sin expresión de causa ni penalidad alguna.

Este derecho se podrá ejercer dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la fecha de recepción de la Póliza o de una nota de cobertura provisional, en el caso de seguros individuales, o del certificado de seguro en el caso de pólizas grupales que no sean condición para contratar operaciones crediticias y siempre que no se hayan usado las coberturas, debiendo la COMPAÑÍA en ambos casos devolver el monto de la prima recibida.

Para tal fin, el CONTRATANTE o ASEGURADO, que quiera hacer valer su derecho de resolver la póliza o certificado de seguro, podrá emplear los mismos mecanismos de forma, lugar y medios que usó para la contratación del seguro.

En caso el CONTRATANTE o ASEGURADO ejerza su derecho de arrepentimiento luego de haber pagado el total, o parte de la prima, la COMPAÑÍA procederá a la devolución de la prima pagada, en un plazo máximo de treinta (30) días a partir del ejercicio de su derecho de arrepentimiento.

Véase el artículo 23° de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Riesgos Generales.

#### 5. Derecho de resolver el contrato sin expresión de causa.

**LA Compañía y El CONTRATANTE puede resolver el contrato de manera unilateral y sin expresión de causa mediante comunicación escrita cursada con no menos treinta (30) días calendario de anticipación.**

Para tal efecto, deberá utilizar los mismos mecanismos de forma, lugar y medios utilizados para su celebración.

El artículo 8° de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Riesgos Generales establece este derecho.

#### 6. Derecho del CONTRATANTE de aceptar o no las modificaciones de las condiciones contractuales propuestas por la COMPAÑÍA, durante la vigencia del contrato.

El CONTRATANTE tiene derecho de aceptar o no las modificaciones contractuales propuestas por la COMPAÑÍA durante la vigencia del contrato de seguro. Ver especificaciones en el artículo 21° de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Riesgos Generales.

#### 7. Aviso del Siniestro y Procedimiento para la solicitud de cobertura del seguro.

Si ocurriera un evento que diera lugar a una solicitud de cobertura bajo esta Póliza, el ASEGURADO deberá cumplir con lo siguiente:

- a. Dar aviso por escrito a la oficina principal de la COMPAÑÍA o mediante cualquier otro canal que a nivel de Condiciones Particulares, Solicitud Certificado o Certificado se determine, de la ocurrencia del siniestro, en un plazo no mayor a tres (03) días calendario luego de ocurrido el suceso, o después de dicho plazo, tan pronto como sea posible, siempre y cuando el retraso obedezca a motivos de fuerza mayor, caso fortuito o imposibilidad

de hecho; en cuyo caso serán aplicables las condiciones establecidas en el artículo 14.12. de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Riesgos Generales.

- b. Para la Solicitud de Cobertura, deberá presentar en las oficinas de la COMPAÑÍA o del COMERCIALIZADOR los siguientes documentos (en original o certificación de reproducción notarial, antes copia legalizada). El BENEFICIARIO podrá presentar los documentos en cualquier momento, sin plazo límite específico pero antes del plazo de prescripción establecido por la normatividad vigente

Para la cobertura de Robo:

- Documento de Identidad del ASEGURADO.
- Declaración Jurada del ASEGURADO donde se consignen los datos del Equipo Asegurado, así como una descripción de las circunstancias del evento que ocasionó el Robo.
- Comprobante de pago emitido al adquirir el Equipo Asegurado.
- Denuncia Policial, la cual deberá haber sido interpuesta dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia del siniestro. El incumplimiento de esta obligación facultará a la COMPAÑÍA reducir la indemnización del siniestro si el incumplimiento influyó en la extensión de su obligación.
- Informe Policial, cuando corresponda.
- Entrevista al ASEGURADO, en caso de ser requerido por la COMPAÑÍA, la cual se realizará dentro de los primeros 20 días de recibida la documentación completa presentada para la solicitud de cobertura.
- Copia de Sustento de Bloqueo del IMEI emitido por el Operador telefónico del ASEGURADO
- Comprobante de pago del deducible correspondiente

Para la cobertura de Daño Accidental Total:

- Documento de Identidad del ASEGURADO.
- Declaración Jurada del ASEGURADO donde se consignen los datos del Equipo Asegurado, así como una descripción de las circunstancias del evento que ocasionó el Daño Accidental Total.
- Comprobante de pago emitido al adquirir el Equipo Asegurado.
- Informe Policial, cuando corresponda,
- Comprobante de pago del deducible correspondiente
- Entregar el Equipo Asegurado a LA COMPAÑÍA.

Para el caso de Daño Accidental Parcial:

- Documento de Identidad del ASEGURADO.
- Declaración Jurada del ASEGURADO donde se consignen los datos del Equipo Asegurado, así como una descripción de las circunstancias del evento que ocasionó los daños al Equipo Asegurado.
- Comprobante de pago emitido por el establecimiento comercial donde se adquirió el Equipo Asegurado.
- En caso LA COMPAÑÍA así lo establezca en las Condiciones Particulares, Certificado de Seguro o Solicitud Certificado, poner a su disposición las partes y piezas a ser reemplazadas en la reparación.
- Entrevista al ASEGURADO, en caso de ser requerido por la COMPAÑÍA, la cual se realizará dentro de los primeros 20 días de recibida la documentación completa presentada para la solicitud de cobertura.
- Comprobante de pago del deducible correspondiente
- Entregar el Equipo Asegurado a la Compañía.

Para la cobertura de Rotura Accidental de Pantalla:

- Declaración Jurada del ASEGURADO donde se consignen los datos del Equipo Asegurado, así como una descripción de las circunstancias del evento que ocasionó la Rotura Accidental de Pantalla.
- Documento de identidad del ASEGURADO.
- Entregar el Equipo Asegurado a LA COMPAÑÍA.
- Comprobante de pago del deducible correspondiente.
- Entrevista al ASEGURADO, en caso de ser requerido por la COMPAÑÍA, la cual se realizará dentro de los primeros 20 días de recibida la documentación completa presentada para la solicitud de cobertura.



- Comprobante de pago emitido al adquirir el Equipo Asegurado.

En todos los casos, excepto cuando se cuente con autorización escrita de la COMPAÑÍA para hacer algo distinto, se debe conservar los bienes dañados en las condiciones en que quedaron al momento de ocurrir el daño y no realizar cambios en las partes dañadas. Asimismo, la COMPAÑÍA se reserva el derecho de ejecutar una prueba de polígrafo en la fecha establecida para la entrevista la cual deberá ejecutarse dentro primeros 20 días desde que se entrega la información completa establecida en póliza.

La COMPAÑÍA tendrá un plazo máximo de treinta (30) días contados desde la recepción completa de los documentos antes indicados, para aprobar o rechazar la solicitud de cobertura; salvo que solicite una prórroga al ASEGURADO para realizar nuevas investigaciones y obtener evidencias relacionadas con el siniestro. En caso el ASEGURADO no apruebe la solicitud de prórroga presentada por la COMPAÑÍA, ésta se sujetará al procedimiento establecido para tal efecto en el TUPA de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's.

En caso la COMPAÑÍA requiera aclaraciones o precisiones adicionales, respecto a la documentación e información presentada, la COMPAÑÍA podrá realizar tal requerimiento dentro de los primeros veinte (20) días de recibida la documentación completa presentada para la solicitud de cobertura, lo que suspenderá el plazo de aprobación o rechazo hasta la presentación de la documentación e información correspondiente.