Extiende tu tranquilidad

PROLONGA LA PROTECCIÓN DE TUS ELECTRODOMÉSTICOS

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Alkomprar | ALKOSTO HiperAhorro | K-TRONIX pasión tecno | ALKOSTO Hiper Ahorro | sura

CONTENIDO

GARANTÍA EXTENDIDA

PARA PRODUCTOS DE TECNOLOGÍA Y/O ELECTRODOMÉSTICOS

Sección 1 – Coberturas

1. Garantía extendida
2. Daño accidental

Sección 1.1 – Descripcion de los servicios

1. Servicio de reparación
2. Servicio de reemplazo
3. Daño Accidental

Sección 2 - Definiciones

Sección 3 - Exclusiones

Sección 4 – Otras condiciones

1. Vigencia
2. Terminación del seguro
3. Modificaciones al seguro
4. Reclamación

En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tú tienes como asegurado por la compra de tu seguro de Garantía Extendida con SURA.

CAMPO	DESCRIPCIÓN	CLAUSULADO
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	01 / 05 / 2017
2	Tipo y número de la entidad	13-18
3	Tipo de documento	P
4	Ramo al cual pertenece	11
5	Identificación interna de la proforma	F-01-11-014

SECCIÓN 1
COBERTURAS

1. GARATÍA EXTENDIDA

SURA te otorga una garantía suplementaria para el producto asegurado, una vez finalizada la garantía original o del fabricante, sólo cuando tu producto deje de funcionar como resultado de un defecto del fabricante o por falla durante su uso normal cotidiano, aplica para productos nuevos de uso personal y domestico que tengan una garantía válida del fabricante con una duración mínima de 6 meses y máxima de 3 años. Para los productos que tengan diferentes periodos de garantía original en varias de sus partes, la garantía extendida aplica una vez finalice la garantía original de cada parte de manera independiente.

SURA te brinda esta Garantía Extendida con alguno de los siguientes servicios:

1.1. Servicio de Reparación: SURA cubrirá directamente o a través de terceros escogidos por SURA bajo su responsabilidad, los gastos de reparación: diagnóstico del producto, mano de obra, repuestos, transporte para productos de gran tamaño, sin exceder en ningún caso el precio de lista del producto asegurado.

1.2. Servicio de Reemplazo: SURA te proporciona un producto nuevo o un bono de compra como reemplazo del producto asegurado que se encuentra descrito en la factura de compra. El servicio de reemplazo establecido en este condicionado aplica únicamente para productos con precio de lista inferior o igual a $750.000, o para otros productos cuando la aseguradora así lo determine.

2. DAÑO ACCIDENTAL

SURA te pagará la reparación o el reemplazo del producto asegurado descrito en la factura de compra si sufre un daño accidental que lo afecte total o parcialmente.

SECCION 1.1 – DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

1.SERVICIO DE REPARACIÓN

SURA te presta el Servicio de Reparación cuantas veces lo requieras durante la vigencia de tu póliza. En caso de que no podamos reparar las partes o repuestos del producto, las reemplazaremos por otras de su mismo tipo y calidad similar. Ten en cuenta que las partes de repuesto podrán ser nuevas o reconstruidas y su elección se realizará a discreción de SURA.

SURA te devolverá el producto reparado en 20 días hábiles contados a partir de la fecha en que lo entregues al Centro de Servicios autorizado, o de la fecha en que un técnico autorizado revise el producto en tu domicilio. En caso de que las partes de repuesto que se requieran no estén disponibles en el mercado local y deban ser buscadas en otras plazas, la devolución del producto podrá tomarse más de 30 días hábiles. En todo caso SURA te informará.

En los siguientes casos, SURA podrá decidir sustituirte el producto ya sea por uno igual, uno de similares características o por un bono de compra por el precio de lista del producto estipulado en la factura:

- Si SURA determina que el producto no puede ser reparado.
- Si SURA no puede obtener los repuestos necesarios para la reparación del producto.
- Si durante la vigencia de la póliza, SURA te ha reparado el producto en una oportunidad y la misma falla se presenta por una segunda vez comprobada.

Una vez realizado el reemplazo o entregado el bono de compra, el seguro terminará. El producto sustituido quedará en propiedad de SURA.

No obstante, tú te comprometes a realizar por tu cuenta el cuidado normal y mantenimiento preventivo del producto.

2.SERVICIO DE REEMPLAZO

SURA reemplazará el producto, ya sea por uno igual o de similares características o por un bono de compra por el precio de lista del producto. Una vez realizado el reemplazo o entregado el bono de compra, el seguro terminará. El producto sustituido quedará en propiedad de SURA.

3.DAÑO ACCIDENTAL

Esta cobertura tiene un límite de un (1) único evento.

SURA hará efectiva esta cobertura si tu producto sufre un daño accidental que lo afecte parcial o totalmente. En caso de daño parcial, SURA procederá a reparar el producto, y en caso de daño total, SURA reemplazará el producto, ya sea por uno igual o de similares características o por un bono de compra por el precio de lista del producto asegurado. El producto sustituido quedará en propiedad de SURA.

SECCIÓN 2
DEFINICIONES

Bono de compra: Cupo por el valor de lista del producto asegurado al momento de la compra, redimible en Alkosto.

Daño accidental: Se entenderá por daño accidental, el daño fortuito, ajeno a la voluntad del asegurado, que afecte la funcionalidad del bien.

Daño parcial: Existe daño parcial cuando el costo de la reparación es inferior al 75% del precio de lista del producto.

Daño total: Existe daño total cuando el costo de la reparación es igual o superior al 75% del precio de lista del producto.

Precio de lista: Es el precio normal del producto antes de descuentos y eventos que son efectivos en puntos de pago.

Producto de gran tamaño: Se entienden como productos de gran tamaño los siguientes: aires acondicionados, calentadores de agua, estufas, lavadoras, secadoras, neveras, televisores a partir de 32 pulgadas, equipos de gimnasia multifuncionales, elípticas y bandas caminadoras.

SECCIÓN 3
EXCLUSIONES

Este seguro no cubre:

1. Productos utilizados para fines diferentes al uso doméstico, entre otros, para alquiler.
2. Otros bienes contenidos en la factura o los bienes promocionales que se entreguen con el producto asegurado.
3.Elementos adicionales tales como accesorios, interruptores, adaptadores y cargadores de baterías en general, las líneas y cables externos, bastidores, recipientes, botones, asideros, antenas, terminales, conectores, tomas, enchufes, ligas, bandas, cauchos y partes desechables.
4. Elementos de consumo tales como cartuchos de tinta o casetes, en general, baterías, disquetes, discos compactos incluidos los de audio o de video, cristales, lentes, vidrios, cabezas y agujas.
5. Daños por la exposición a condiciones lumínicas, climáticas o ambientales no apropiadas, descomposición por humedad o sequedad, bacterias u oxido, arena, polvo, goteo de baterías, maltrato, abuso o uso inadecuado del Producto o deficiencias en las instalaciones eléctricas, telefónicas o de gas, o conexiones indebidas, robo, incendio, inundación, sismos, y desastres naturales, incluyendo los causados por plaga, insectos, termitas, moho, o por fuerza mayor o caso fortuito.
6. Deterioro, depreciación y/o desgaste por el natural y normal uso o funcionamiento del producto.

7. Desperfectos causados por fallas en unidades transformadoras o generadoras, servidores, etc., colocadas en forma externa al Producto, excepto cuando ellas hayan sido provistas directamente por el fabricante del Producto junto con éste.
8. Cuidado normal y mantenimiento preventivo, limpieza, lubricación, ajuste o alineamiento o regulación
9. Problemas de transmisión o recepción en general, ajuste o alineamiento o regulación.
10. Defectos producidos a causa o como consecuencia de instalaciones, arreglos, reparaciones, modificaciones o desarme de la instalación o cualquier parte del Producto, por un técnico no autorizado por el fabricante o SURA, o del incumplimiento al seguir las instrucciones del fabricante para su instalación, operación o mantenimiento.
11. Pérdida o daños por hechos de guerra, invasión o actos de hostilidad, guerra civil, rebelión, insurrección, vandalismo, huelgas, disturbios laborales, secuestro, confiscación, incautación o decomiso.
12. Programas de aplicación así como el software de operación o cualquier otro software, pérdida de datos ni restauraciones de programas o configuraciones.
13. Fallas en el producto causadas por el uso de accesorios u otros dispositivos periféricos que no se sean accesorios originales autorizados por el fabricante, diseñados para su uso con el producto.
14. Daños derivados de manipulación de la información generada, enviada, recibida, almacenada, comunicada por medios electrónicos.
15. Productos de apariencia o en la estructura: tales como la envoltura, carcazas, la caja, o sus partes decorativas, el chasis o el bastidor, o el marco.
16. Celulares, reguladores, accesorios tales como cables, controles, audífonos, micrófonos, cámaras web y productos vendidos en el outlet.
17. Cuando exista fraude, dolo y/o mala fe o culpa grave por parte del cliente o de sus familiares.

La cobertura de Garantía Extendida no aplica en:

1. Daños causados por corto circuito, baja tensión, sobre tensión, descargas o interrupciones de fluido en el circuito de alimentación eléctrica o rayos.
2. Productos que aún se encuentren cubiertos por la garantía del fabricante.
3. Cualquier problema o defecto no cubierto por la garantía original del fabricante, incluyendo los causados por accidentes, golpes y/o caídas.

SECCIÓN 3
OTRAS CONDICIONES DEL SEGURO

1. VIGENCIA

1.1 Garantía Extendida

El seguro tiene una vigencia de un año contado a partir del vencimiento de la garantía del fabricante.

SI tu producto está siendo atendido en alguno de los Centros de Servicio al momento de que expire la vigencia del seguro, ésta vencerá solo hasta que dicho servicio haya sido completado, entendiéndose que esta última reparación tendrá garantía directamente con el centro de servicio de acuerdo a las condiciones que éste tenga establecidas.

1.2 Daño Accidental

Esta cobertura tendrá una vigencia de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha de compra del producto asegurado.

2. TERMINACIÓN DEL SEGURO

Este seguro terminará:

- Al vencimiento del término pactado.
- Cuando lo solicites por escrito a SURA, y te será restituida la prima no devengada.
- Cuando SURA se lo informe por escrito al tomador con 10 días de anticipación.
- Por la indemnización o reemplazo del producto por la cobertura de Daño Accidental.

3. MODIFICACIONES AL SEGURO

En caso que el fabricante realice sustitución y/o cambio de producto por uno igual al asegurado inicialmente, este debe ser informado por escrito a SURA al momento del cambio, adjuntando los soportes que acrediten el cambio. En todo caso, la vigencia de la cobertura de daño accidental no se entenderá como prorrogada.

4. RECLAMACIÓN

Debes avisarnos el daño de tu producto asegurado dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la ocurrencia del daño, sin embargo, cuentas con dos años reclamarle a SURA el pago de una indemnización, contados a partir del momento en que conoces o debes tener conocimiento de la ocurrencia de uno de los eventos cubiertos. En cualquier caso, la reclamación no podrá presentarse después de cinco años contados a partir del momento en que ocurrió el siniestro. Puedes presentar la reclamación llamando a la línea de atención de SURA en Bogotá, Cali y Medellín al 437 8888 o en el resto del país 01 800 051 8888. Desde el celular marca #888. Por este mismo medio SURA te informará el proceso y los documentos que debes presentar para soportar la reclamación.
El horario de atención telefónica será de 8.00 a.m. a 5.00 pm de Lunes a Viernes y sábados de 10.00 a.m. a 2.00 pm.

Para productos de gran tamaño, SURA te prestará el servicio en tu domicilio en un término no mayor a siete (7) días hábiles a partir del día en que se presente la reclamación, siempre y cuando el producto se encuentre a una distancia inferior o igual a 50 kilómetros de la tienda original de compra o centro de servicio al efecto autorizado. Los gastos adicionales correrán por tu cuenta.

Una vez te avisemos que el producto se encuentra reparado, debes retirarlo en un plazo máximo de 3 meses, de lo contrario entenderemos que el producto fue abandonado.

Si debes dinero a Sura y su vez, Sura tiene saldos a tu favor pendientes de pago, la Compañía compensará dichos valores, de acuerdo a las reglas del Código Civil.

Recuerda, conservar la factura de compra del bien asegurado y el certificado de tu póliza en caso de una reclamación. La validación del daño se debe hacer por el tercero que SURA indique a fin de determinar la cobertura del seguro.

Válido por compras desde el 29 de enero de 2019 hasta el 21 de junio de 2021

CONTENIDO

SEGURO DE GARANTÍA EXTENDIDA

PARA PRODUCTOS DE TECNOLOGÍA Y/O ELECTRODOMÉSTICOS

Sección 1 – ¿Qué cubre este seguro?

1. Garantía extendida
   1.1 Servicio de reparación
   1.2 Servicio de reemplazo
2. Daño Accidental

Sección 2 - Definiciones

Sección 3 - ¿Qué no cubre este seguro?

Sección 4 – Otras condiciones del seguro

1. Prima
2. Vigencia
3. Terminación del Seguro
4. Modificación del Seguro
5. Reclamación

Sección 5- Devoluciones

En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tú tienes como asegurado por la compra de tu seguro de Garantía Extendida con SURA.

Código clausulado – 29/01/2019 - 13-18 - P - 11 - F-01-09-031 - D-0-0-0
Código nota técnica – 15/04/2017 - 1318 - NT-P - 11 - N-01-009-002 - 0-0-0-0

CAMPO	DESCRIPCIÓN	CLAUSULADO	NOTA TÉCNICA
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	29 / 01 / 2019	15 / 04 / 2017
2	Tipo y número de la entidad	13-18	1318
3	Tipo de documento	P	NT-P
4	Ramo al cual pertenece	11	11
5	Identificación interna de la proforma	F-01-009-031	N-01-009-002
6	Canal de comercialización	D-0-0-0	0-0-0-0

Código clausulado – 29/01/2019 - 13-18 - P - 11 - F-01-09-031 - D-0-0-0
Código nota técnica – 15/04/2017 - 1318 - NT-P - 11 - N-01-009-002 - 0-0-0-0

SECCIÓN 1
¿QUÉ CUBRE ESTE SEGURO?

1. GARANTÍA EXTENDIDA

SURA te otorga una garantía suplementaria para el producto asegurado, una vez finalizada la garantía original o del fabricante, sólo cuando tu producto deje de funcionar como resultado de un defecto del fabricante o por falla durante su uso normal cotidiano, aplica para productos nuevos de uso personal y domestico que tengan una garantía válida del fabricante con una duración mínima de 6 meses y máxima de 3 años. Para los productos que tengan diferentes periodos de garantía original en varias de sus partes, la garantía extendida aplica una vez finalice la garantía original de cada parte de manera independiente.

SURA te brinda esta Garantía Extendida con alguno de los siguientes servicios:

1.1. SERVICIO DE REPARACIÓN: SURA cubrirá directamente o a través de terceros escogidos por SURA bajo su responsabilidad, los gastos de reparación: diagnóstico del producto, mano de obra, repuestos, transporte para productos de gran tamaño, sin exceder en ningún caso el precio de factura del producto asegurado.

SURA te presta el Servicio de Reparación cuantas veces lo requieras durante la vigencia de tu póliza. En caso de que no podamos reparar las partes o repuestos del producto, las reemplazaremos por otras de su mismo tipo y calidad similar. Ten en cuenta que las partes de repuesto podrán ser nuevas o reconstruidas y su elección se realizará a discreción de SURA.

SURA te devolverá el producto reparado en 20 días hábiles contados a partir de la fecha en que lo entregues al Centro de Servicios autorizado, o de la fecha en que un técnico autorizado revise el producto en tu domicilio. En caso de que las partes de repuesto que se requieran no estén disponibles en el mercado local y deban ser buscadas en otras plazas, la devolución del producto podrá tomarse más de 30 días hábiles. En todo caso SURA te informará.

Código clausulado – 29/01/2019 - 13-18 - P - 11 - F-01-09-031 - D-0-0-0
Código nota técnica – 15/04/2017 - 1318 - NT-P - 11 - N-01-009-002 - 0-0-0-0

En los siguientes casos, SURA podrá decidir sustituirte el producto ya sea por uno igual, uno de similares características o por un bono de compra por el precio de factura del producto estipulado en la factura:

• Si SURA determina que el producto no puede ser reparado.
• Si SURA no puede obtener los repuestos necesarios para la reparación del producto.
• Si durante la vigencia de la póliza, SURA te ha reparado el producto en una oportunidad y la misma falla se presenta por una segunda vez comprobada.

Una vez realizado el reemplazo o entregado el bono de compra, el seguro terminará. El producto sustituido quedará en propiedad de SURA.

No obstante, tú te comprometes a realizar por tu cuenta el cuidado normal y mantenimiento preventivo del producto.

1.2. SERVICIO DE REEMPLAZO: El servicio de reemplazo establecido en este condicionado aplica para productos con precio de factura inferior o igual a $750.000, o para otros productos cuando la aseguradora así lo determine.

SURA reemplazará el producto, ya sea por uno igual o de similares características o por un bono de compra por el precio de factura del producto, descrito en su factura. Una vez realizado el reemplazo o entregado el bono de compra, el seguro terminará. El producto sustituido quedará en propiedad de SURA.

2. DAÑO ACCIDENTAL

SURA te pagará la reparación o el reemplazo del producto asegurado descrito en la factura de compra si sufre un daño accidental que lo afecte total o parcialmente.

Código clausulado – 29/01/2019 - 13-18 - P - 11 - F-01-09-031 - D-0-0-0
Código nota técnica – 15/04/2017 - 1318 - NT-P - 11 - N-01-009-002 - 0-0-0-0

Esta cobertura tiene un límite de un (1) único evento.

En caso de daño parcial, SURA procederá a reparar el producto, y en caso de daño total, SURA reemplazará el producto, ya sea por uno igual o de similares características o por un bono de compra por el precio de factura del producto asegurado. El producto sustituido quedará en propiedad de SURA.

SECCIÓN 2
DEFINICIONES

BONO DE COMPRA: Cupo por el valor de factura del producto asegurado al momento de la compra, redimible en Alkosto.

DAÑO ACCIDENTAL: Seentenderá por daño accidental, el daño fortuito, ajeno a la voluntad del asegurado, que afecte la funcionalidad del bien.

DAÑO PARCIAL: Existe daño parcial cuando el costo de la reparación es inferior al 75% del precio de factura del producto.

DAÑO TOTAL: Existe daño total cuando el costo de la reparación es igual o superior al 75% del precio de factura del producto.

PRECIO DE FACTURA: Se refiere al precio registrado en la factura al momento de la compra y que es cobrado al cliente.

PRODUCTO DE GRAN TAMAÑO: Se entienden como productos de gran tamaño los siguientes: aires acondicionados, calentadores de agua, estufas, lavadoras, secadoras, neveras, televisores a partir de 32 pulgadas, equipos de gimnasia multifuncionales, elípticas y bandas caminadoras.

Código clausulado – 29/01/2019 - 13-18 - P - 11 - F-01-09-031 - D-0-0-0
Código nota técnica – 15/04/2017 - 1318 - NT-P - 11 - N-01-009-002 - 0-0-0-0

SECCIÓN 3
¿QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO?

ESTE SEGURO NO CUBRE:

1. Productos utilizados para fines diferentes al uso doméstico, entre otros, para alquiler.

2. Otros bienes contenidos en la factura o los bienes promocionales que se entreguen con el producto asegurado.

3.Elementos adicionales tales como accesorios, interruptores, adaptadores y cargadores de baterías en general, las líneas y cables externos, bastidores, recipientes, botones, asideros, antenas, terminales, conectores, tomas, enchufes, ligas, bandas, cauchos y partes desechables.

4. Elementos de consumo tales como cartuchos de tinta o casetes, en general, baterías, disquetes, discos compactos incluidos los de audio o de video, cristales, lentes, vidrios, cabezas y agujas.

5. Daños por la exposición a condiciones lumínicas, climáticas o ambientales no apropiadas, descomposición por humedad o sequedad, bacterias u oxido, arena, polvo, goteo de baterías, maltrato, abuso o uso inadecuado del Producto o deficiencias en las instalaciones eléctricas, telefónicas o de gas, o conexiones indebidas, robo, incendio, inundación, sismos, y desastres naturales, incluyendo los causados por plaga, insectos, termitas, moho, o por fuerza mayor o caso fortuito.

6. Deterioro, depreciación y/o desgaste por el natural y normal uso o funcionamiento del producto.

7. Desperfectos causados por fallas en unidades transformadoras o generadoras, servidores, etc., colocadas en forma externa al Producto, excepto cuando ellas hayan sido provistas directamente por el fabricante del Producto junto con éste.

8. Cuidado normal y mantenimiento preventivo, limpieza, lubricación, ajuste o alineamiento o regulación

9. Problemas de transmisión o recepción en general, ajuste o alineamiento o regulación.

10. Defectos producidos a causa o como consecuencia de instalaciones, arreglos, reparaciones, modificaciones o desarme de la instalación o cualquier parte del Producto, por un técnico no autorizado por el fabricante o SURA, o del incumplimiento al seguir las instrucciones del fabricante para su instalación, operación o mantenimiento.

11. Pérdida o daños por hechos de guerra, invasión o actos de hostilidad, guerra civil, rebelión, insurrección, vandalismo, huelgas, disturbios laborales, secuestro, confiscación, incautación o decomiso.

12. Programas de aplicación así como el software de operación o cualquier otro software, pérdida de datos ni restauraciones de programas o configuraciones.

13. Fallas en el producto causadas por el uso de accesorios u otros dispositivos periféricos que no se sean accesorios originales autorizados por el fabricante, diseñados para su uso con el producto.

14. Daños derivados de manipulación de la información generada, enviada, recibida, almacenada, comunicada por medios electrónicos.

15. Productos de apariencia o en la estructura: tales como la envoltura, carcazas, la caja, o sus partes decorativas, el chasis o el bastidor, o el marco.

16. Celulares, reguladores, accesorios tales como cables, controles, audífonos, micrófonos, cámaras web y productos vendidos en el outlet.

17. Cuando exista fraude, dolo y/o mala fe o culpa grave por parte del cliente o de sus familiares.

18. Accesorios de gimnasia, tales como reductores, barras, pesas, elementos de protección, entre otros.

19. Daños causados por corto circuito, baja tensión, sobre tensión, descargas o interrupciones de fluido en el circuito de alimentación eléctrica o rayos.

20. Productos que aún se encuentren cubiertos por la garantía del fabricante.

21 Cualquier problema o defecto no cubierto por la garantía original del fabricante, incluyendo los causados por accidentes, golpes y/o caídas.

Código clausulado – 29/01/2019 - 13-18 - P - 11 - F-01-09-031 - D-0-0-0
Código nota técnica – 15/04/2017 - 1318 - NT-P - 11 - N-01-009-002 - 0-0-0-0

SECCIÓN 4
OTRAS CONDICIONES DEL SEGURO

1. PRIMA

La prima que deberás pagar será el 10% del precio de factura del producto asegurado al momento de la compra

2. VIGENCIA

2.1 Garantía Extendida

El seguro tiene una vigencia de un año contado a partir del vencimiento de la garantía del fabricante.

SI tu producto está siendo atendido en alguno de los Centros de Servicio al momento de que expire la vigencia del seguro, ésta vencerá solo hasta que dicho servicio haya sido completado, entendiéndose que esta última reparación tendrá garantía directamente con el centro de servicio de acuerdo a las condiciones que éste tenga establecidas.

2.2 Daño accidental

Esta cobertura tendrá una vigencia de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha de compra del producto asegurado.

3. TERMINACIÓN DEL SEGURO

Este seguro terminará:

- Al vencimiento del término pactado.
- Cuando lo solicites por escrito a SURA y te será restituida la prima no devengado.
- Cuando SURA se lo informe por escrito al tomador y al asegurado a la ultima dirección conocida, con 10 días de anticipación a la fecha en que se dará por terminado el seguro, y te será restituida la prima no devengada.
- Por la indemnización o reemplazo del producto por la cobertura daño accidental.

4. MODIFICACIONES AL SEGURO

En caso que el fabricante realice sustitución y/o cambio de producto por uno igual al asegurado inicialmente, este debe ser informado por escrito a SURA al momento del cambio, adjuntando los soportes que acrediten e cambio. En todo caso, la vigencia de la cobertura de daño accidental no se entenderá como prorrogada.

5. RECLAMACIÓN

Debes avisarnos el daño de tu producto asegurado dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la ocurrencia del daño, sin embargo, cuentas con dos años reclamarle a SURA el pago de una indemnización, contados a partir del momento en que conoces o debes tener conocimiento de la ocurrencia de uno de los eventos cubiertos. En cualquier caso, la reclamación no podrá presentarse después de cinco años contados a partir del momento en que ocurrió el siniestro. Puedes presentar la reclamación llamando a la línea de atención de SURA en Bogotá, Cali y Medellín al 437 8888 o en el resto del país 01 800 051 8888. Desde el celular marca #888. Por este mismo medio SURA te informará el proceso y los documentos que debes presentar para soportar la reclamación.
El horario de atención telefónica será de 8.00 a.m. a 5.00 pm de Lunes a Viernes y sábados de 10.00 a.m. a 2.00 pm.

Para productos de gran tamaño, SURA te prestará el servicio en tu domicilio en un término no mayor a siete (7) días hábiles a partir del día en que se presente la reclamación, siempre y cuando el producto se encuentre a una distancia inferior o igual a 50 kilómetros de la tienda original de compra o centro de servicio al efecto autorizado. Los gastos adicionales correrán por tu cuenta.

Una vez te avisemos que el producto se encuentra reparado, debes retirarlo en un plazo máximo de 3 meses, de lo contrario entenderemos que el producto fue abandonado.

Si debes dinero a Sura y su vez, Sura tiene saldos a tu favor pendientes de pago, la Compañía compensará dichos valores, de acuerdo a las reglas del Código Civil.

Recuerda, conservar la factura de compra del bien asegurado y el certificado de tu póliza en caso de una reclamación. La validación del daño se debe hacer por el tercero que SURA indique a fin de determinar la cobertura del seguro.

Código clausulado – 29/01/2019 - 13-18 - P - 11 - F-01-09-031 - D-0-0-0
Código nota técnica – 15/04/2017 - 1318 - NT-P - 11 - N-01-009-002 - 0-0-0-0

SECCIÓN 5
DEVOLUCIONES

En cualquier momento durante la vigencia del seguro podrás solicitar su cancelación o devolución. En este caso debes tener en cuenta:

Si han transcurrido hasta 8 días consecutivos desde la fecha de la compra del seguro deberás dirigirte a punto de venta para solicitar la devolución de la prima pagada al momento de la compra. La cual corresponde al precio de factura.

Si han transcurrido más de 8 días desde la fecha de la compra del seguro deberás solicitarlo llamando a la línea de atención de SURA en Bogotá, **Cali y Medellin al 4378888 o en el resto del país 01800 051 8888. Desde tu celular marca #888.**

Por este mismo medio SURA te informará el valor a devolver proporcionalmente al valor de la prima no devengada desde la fecha de revocación

Código clausulado – 29/01/2019 - 13-18 - P - 11 - F-01-09-031 - D-0-0-0
Código nota técnica – 15/04/2017 - 1318 - NT-P - 11 - N-01-009-002 - 0-0-0-0

SEGUROS

Garantía Extendida
Alkosto

Válido por compras desde el 22 de junio de 2021 a la fecha

01 800 051 8888
Bogotá, Cali y Medellín **437 8888**
Desde tu celular **#888**

segurossura.com.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A

Campo	Descripción	Clausulado	Nota Técnica
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	22/06/2021	15/04/2017
2	Tipo y número de la entidad	13 - 18	1318
3	Tipo de documento	P	NT-P
4	Ramo al cual pertenece	11	11
5	Identificación interna de la proforma	F-13-18-0009-050	N-01-009-002
6	Canal de comercialización	D - 0 - 0 - 0	0 - 0 - 0 - 0

Contenido: Seguro de Garantía Extendida para productos de tecnología y/o electrodomesticos

Sección I - ¿Qué cubre este seguro?

1. Garantía extendida
   - 1.1 Servicio de reparación
   - 1.2 Servicio de reemplazo
2. Daño accidental

Sección 2 - ¿Qué no cubre este seguro?

Sección 3 - Generalidades

- 3.1 Prima
- 3.2 Mora en el pago de la prima
- 3.3 Valor asegurado
- 3.4 Vigencia
  - 5. Garantía Extendida
  - 6. Daño Accidental
- 3.5 Terminación del seguro
- 3.6 Modificación del seguro
- 3.7 Procedimiento en caso de Reclamación
- 3.8 Canales para formular quejas, peticiones o recursos
- 3.9 Recuerda que

Sección 4 - Definiciones

Código clausulado – 22/06/2021 - 13-18 - P - 11 - F-13-18-0009-050- D-0-0-0
Código nota técnica – 15/04/2017 - 1318 - NT-P - 11 - N-01-009-002 - 0-0-0-0

Sección 1 - ¿Qué cubre este seguro?

1. Garantía Extendida

SURA te otorga una garantía suplementaria para el producto asegurado, una vez finalizada la garantía original o la del fabricante, sólo cuando tu producto deje de funcionar como resultado de un defecto del fabricante o por falla durante su uso normal cotidiano. Aplica para productos nuevos de uso personal y doméstico que tengan una garantía válida del fabricante con una duración mínima de 6 meses y máxima de 3 años. Para los productos que tengan diferentes periodos de garantía original en varias de sus partes, la garantía extendida aplica una vez finalice la garantía original de cada parte de manera independiente.

SURA te brinda cobertura de garantía extendida con los siguientes servicios de acuerdo con el diagnóstico del daño:

1.1 Servicio de Reparación

SURA cubrirá directamente o a través de terceros escogidos por SURA bajo su responsabilidad, los gastos de reparación: diagnóstico del daño del producto, mano de obra, repuestos y transporte, sin exceder en ningún caso el precio de factura de compra del producto asegurado.

SURA te presta el servicio de reparación cuantas veces lo requieras durante la vigencia de tu póliza. En caso de que no podamos reparar las partes o repuestos del producto, las reemplazamos por otras de su mismo tipo y calidad similar. Ten en cuenta que las partes de repuesto podrán ser nuevas o reconstruidas y su elección se realizará a discreción de SURA.

SURA te devolverá el producto reparado en 20 días hábiles contados a partir de la fecha en que lo entregues al Centro de Servicios, o de la fecha en que un técnico autorizado por SURA revise el producto en tu domicilio En caso de que las partes de repuesto que se requieran no estén disponibles en el mercado local y deban ser buscadas en otras plazas, la devolución del producto podrá tomarse máximo de 30 días hábiles. En todo caso SURA te informará.

En los siguientes casos, SURA podrá decidir sustituirte el producto ya sea por uno igual, uno de similares características o entregándote un bono de compra por el precio del producto que aparece en la factura de compra:

- Si SURA determina que el producto no puede ser reparado.
- Si SURA no puede obtener los repuestos necesarios para la reparación del producto.
- Si durante la vigencia de la póliza, SURA te ha reparado el producto en una oportunidad y la misma falla se presenta por una segunda vez comprobada.

Una vez realizado el reemplazo o entregado el bono de compra, el seguro terminará y el producto sustituido quedará en propiedad de SURA.
Si tu producto está siendo revisado en alguno de los Centros de Servicio al momento de que expire la vigencia del seguro, ésta vencerá sólo hasta que dicho servicio haya sido completado, por lo tanto, esta última reparación tendrá garantía directamente con el Centro de Servicio autorizado por SURA para la revisión, de acuerdo con las condiciones que este tenga establecidas.

1.2 Servicio de Reemplazo

Este servicio aplica para productos con precio de factura de compra inferior o igual a $750.000. O para otros productos de acuerdo con el proceso de diagnóstico del daño del equipo cuando su valor supere los $750.000 cuando la aseguradora así lo determine.

SURA reemplazará el producto, ya sea por uno igual o de similares características o por un bono de compra por el precio de factura del producto.

Una vez realizado el reemplazo o entregado el bono de compra, el seguro terminará y el producto sustituido quedará en propiedad de SURA.

2. Daño accidental

En caso de daño accidental total o parcial SURA te pagará la reparación o el reemplazo del producto asegurado descrito en la factura de compra .

Esta cobertura se otorgará por término de 90 días calendario contados a partir de la fecha de compra del producto y tiene un límite de un (1) único evento.

SURA determinará el tipo de indemnización, ya sea reparación o reemplazo del producto por uno igual o de similares características, o la entrega de un bono de compra por el precio factura del producto asegurado.

El producto sustituido quedará en propiedad de SURA.

Código clausulado – 22/06/2021 - 13-18 - P - 11 - F-13-18-0009-050- D-0-0-0
Código nota técnica – 15/04/2017 - 1318 - NT-P - 11 - N-01-009-002 - 0-0-0-0

Sección 2 - ¿Qué no cubre este seguro?

1. SURA no pagará las indemnizaciones acordadas cuando los eventos cubiertos sean consecuencia directa o indirecta, total o parcial, de: Productos utilizados para fines diferentes al uso doméstico, entre otros, para alquiler.
2. Otros bienes contenidos en la factura de compra o los bienes promocionales que se entreguen con el producto asegurado.
3. Elementos adicionales tales como accesorios, interruptores, adaptadores y cargadores de baterías, cables externos, bastidores, recipientes, botones, asideros, antenas, terminales, conectores, tomas, enchufes, ligas, bandas, cauchos, partes desechables y todos aquellos elementos que no hagan parte de la estructura funcional del bien asegurado
4. Elementos de consumo tales como cartuchos de tinta o casetes, baterías, disquetes, discos compactos incluidos los de audio o de video, cristales, lentes, vidrios, cabezas y agujas.
5. Daños por la exposición a condiciones lumínicas, climáticas o ambientales no apropiadas, descomposición por humedad o sequedad, bacterias u oxido, arena, polvo, goteo de baterías, maltrato, abuso o uso inadecuado del producto o deficiencias en las instalaciones eléctricas, telefónicas o de gas, o conexiones indebidas, robo, incendio, inundación, sismos, y desastres naturales, incluyendo los causados por plaga, insectos, termitas, moho, o por fuerza mayor o caso fortuito.
6. Deterioro, depreciación y/o desgaste por el natural y normal uso o funcionamiento del producto.
7. Desperfectos causados tales como fallas de unidades transformadoras o generadoras, servidores colocados en forma externa al producto, excepto cuando ellas hayan sido provistas directamente por el fabricante del producto junto con éste.
8. Fallas derivadas de la falta de cuidado, mantenimiento preventivo, limpieza, lubricación, ajuste, alineamiento o regulación.
9. Problemas de transmisión o recepción en general.
10. Defectos producidos a causa o como consecuencia de instalaciones, arreglos, reparaciones, modificaciones o desarme de la instalación o cualquier parte del producto, por un técnico no autorizado por el fabricante o SURA, o del incumplimiento al seguir las instrucciones del fabricante para su instalación, operación o mantenimiento.
11. Perdida o daños por hechos de guerra, invasión o actos de hostilidad, guerra civil, rebelión, insurrección, vandalismo, huelgas, disturbios laborales, secuestro, confiscación, incautación o decomiso.
12. Programas, aplicaciones, software de operación, otro software, perdida de datos, restauración de programas o configuraciones instaladas en el celular.
13. Fallas causadas en el producto por el uso de accesorios u otros dispositivos periféricos que no se sean accesorios originales autorizados por el fabricante y diseñados para el uso del producto.

Código clausulado - 22/06/2021 - 13-18 - P - 11 - F-13-18-0009-050- D-0-0-0
Código nota técnica - 15/04/2017 - 1318 - NT-P - 11 - N-01-009-002 - 0-0-0-0

14. Daños derivados de manipulación de la información generada, enviada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos.
15. Partes no funcionales del producto, estéticas o estructurales tales como envolturas, carcazas, el empaque, elementos decorativos, chasis, bastidor o el marco, como tampoco daños causados, tales como golpes, rayones, raspones o peladuras que no afecten el adecuado funcionamiento del producto.
16. Celulares, reguladores y accesorios tales como cables, controles, audífonos, micrófonos y cámaras web.
17. Cuando exista fraude, dolo y/o mala fe o culpa grave por parte de cliente o cualquier persona que haga la reclamación en nombre del asegurado.
18. Accesorios de gimnasia, tales como reductores, barras, pesas, elementos de protección, entre otros.
19. Daños causados por corto circuito, baja tensión, sobre tensión,
20. descargas o interrupciones de fluido en el circuito de alimentación eléctrica o rayos.
21. Productos que aún se encuentren cubiertos por la garantía del fabricante.
22. Cualquier problema o defecto no cubierto por la garantía original del fabricante.
23. Daños causados por accidentes, golpes y/o caídas después de los primeros 90 días calendario después de adquirido el seguro. Productos vendidos en el outlet.

Código clausulado – 22/06/2021 - 13-18 - P - 11 - F-13-18-0009-050- D-0-0-0
Código nota técnica – 15/04/2017 - 1318 - NT-P - 11 - N-01-009-002 - 0-0-0-0

Sección 3 - Otras condiciones del seguro

3.1 Prima

La prima es el precio del seguro que deberás pagar y será el 10% del precio de factura del producto asegurado al momento de la compra.

3.2 Mora en el pago de la prima

De acuerdo con el artículo 1152 del Código de Comercio, la mora en el pago de la prima producirá la terminación automática del contrato de seguros y dará derecho a SURA para exigir el pago de la prima devengada y los gastos causados con ocasión de su expedición.

3.3 Valor asegurado

El valor asegurado es equivalente al valor que pagaste por el producto de acuerdo con la factura de compra.

3.4 Vigencia

3.4.1. Garantía extendida

El seguro tiene una vigencia de un año contado a partir del vencimiento de la garantía del fabricante.

3.4.2. Daño accidental

Esta cobertura tendrá una vigencia de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha de compra del producto asegurado.

Recuerda que en cualquier momento tú o SURA tienen la posibilidad de dar por terminado el seguro si no deseas continuar con la protección que este te brinda.

3.5 Terminación del seguro

Este seguro terminara:

- Al finalizar la vigencia
- Cuando lo solicites por escrito a SURA. En este caso, se te devolverá proporcionalmente el valor de la prima no devengada desde la fecha de cancelación.
- Cuando SURA te lo informe por escrito con 10 días calendario de anticipación. En este caso, se te devolverá proporcionalmente el valor de la prima no devengada desde la fecha de cancelación
- Por la indemnización, reemplazo del producto o entrega de bono, por la cobertura de daño accidental y de garantía extendida.

3.6 Modificación Del Seguro

En caso de que el fabricante realice sustitución y/o cambio de producto por uno igual al asegurado inicialmente, este debe ser informado por escrito a SURA al momento del cambio, adjuntando los soportes que acrediten el cambio. En todo caso la vigencia de la cobertura de daño accidental y garantía extendida no se entenderá como prorrogada.

Código clausulado – 22/06/2021 - 13-18 - P - 11 - F-13-18-0009-050- D-0-0-0
Código nota técnica – 15/04/2017 - 1318 - NT-P - 11 - N-01-009-002 - 0-0-0-0

3.7 Procedimiento en caso de reclamación

En caso de un siniestro cubierto por este seguro, deberás solicitarle a SURA el pago de las indemnizaciones a las que tengas derecho acreditando su ocurrencia y cuantía. Para realizar el proceso de reclamación, debes avisarnos del daño de tu producto asegurado dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la ocurrencia de este.

Para realizar el proceso de reclamación, deberás informar a SURA llamando a la línea de atención de SURA en Bogotá, Cali y Medellín al 437 88 88 o en el resto del país 01 800 051 8888. Desde el celular marca #888. Por este mismo medio SURA te informará el proceso y los documentos que debes presentar para soportar la reclamación.

Para productos de gran tamaño, SURA te prestará sin costo el servicio atención en tu domicilio en un término no mayor a siete (7) días hábiles contados a partir del día en que se presente la reclamación, siempre y cuando el producto se encuentre a una distancia inferior o igual a 50 kilómetros de la tienda original de compra o Centro de Servicio autorizado. Los gastos adicionales que debas incurrir para poder llevar tu equipo al lugar más cercano dentro del perímetro de cobertura correrán por tu cuenta.
Una vez te avisemos que el producto se encuentra reparado, debes retirarlo en un plazo máximo de 3 meses, de lo contrario entenderemos que el producto fue abandonado.
Recuerda que cuentas con dos años para reclamarle a SURA el pago de una indemnización, contados a partir del momento en que conocen o deben tener conocimiento de la ocurrencia de uno de los eventos cubiertos. En cualquier caso, la reclamación no podrá presentarse después de pasados cinco años contados a partir del momento en que ocurrió el siniestro.

SURA pagará las indemnizaciones dentro del mes siguiente a la fecha en que acredites la ocurrencia del siniestro.

Recuerda conservar la factura de compra del producto en caso de una reclamación. El diagnóstico del daño se debe hacer por el tercero que SURA indique a fin de determinar la cobertura del seguro.

Código clausulado – 22/06/2021 - 13-18 - P - 11 - F-13-18-0009-050- D-0-0-0
Código nota técnica – 15/04/2017 - 1318 - NT-P - 11 - N-01-009-002 - 0-0-0-0

3.8 Canales para formular quejas, peticiones o recursos

En caso de tener peticiones o quejas podrás comunicarte con SURA llamando al:

- #888 o a la Línea de Atención al Cliente
- 01 8000 518 888 nivel nacional o
- En Bogotá, Cali y Medellín al 437 8888

O escribiéndonos en la página de segurossura.com.co, en la pestaña "Escríbenos" donde podrás hacernos una felicitación, petición, queja o sugerencia diligenciando el formulario y enviándonoslo.

3.9 Recuerda que

Si debes dinero a SURA o SURA tiene saldos a tu favor, se compensarán los valores, de acuerdo con las reglas del Código Civil.

Seguros SURA, asume exclusivamente la responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el presente contrato frente al consumidor financiero.

La reticencia o inexactitud en la declaración del estado del riesgo, sobre hechos o circunstancias que, conocidos por Sura, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producirán la nulidad relativa del contrato.

Recuerda conservar la factura de compra del producto en caso de una reclamación. El diagnóstico del daño se debe hacer por el tercero que SURA indique a fin de determinar la cobertura del seguro.

Código clausulado – 22/06/2021 - 13-18 - P - 11 - F-13-18-0009-050- D-0-0-0
Código nota técnica – 15/04/2017 - 1318 - NT-P - 11 - N-01-009-002 - 0-0-0-0

Sección 4 - Definiciones

4.1 Bono de compra: Cupo por el valor de la factura de compra del producto asegurado, redimible en el punto de venta donde adquiriste el producto.

4.2 Daño accidental: Se entenderá por daño accidental, el daño fortuito, ajeno a la voluntad del asegurado, que afecte la funcionalidad del bien.

4.3 Daño parcial: Existe daño parcial cuando el costo de la reparación es inferior al 75% del precio de la factura de compra del producto.

4.4 Daño total: Existe daño total cuando el costo de la reparación es igual o superior al 75% del precio de la factura de compra del producto.

4.5 Precio de factura: Se refiere al precio registrado en la factura al momento de la compra y que es cobrado al cliente.

4.6 Producto de gran tamaño: Se entienden como productos de gran tamaño los siguientes: Aires acondicionados, calentadores de agua, estufas, lavadoras, secadoras, neveras, televisores a partir de 32 pulgadas, equipos de gimnasia multifuncionales, elípticas y bandas caminadoras.

Código clausulado - 22/06/2021 - 13-18 - P - 11 - F-13-18-0009-050- D-0-0-0
Código nota técnica - 15/04/2017 - 1318 - NT-P - 11 - N-01-009-002 - 0-0-0-0