

SEGURO DE DAÑOS MAS HURTO CELULARES

CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL FORMATO	CLAUSULADO	NOTA TÉCNICA
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	05/05/2026	05/05/2026
2	Tipo y número de la entidad	1318	1318
3	Tipo de documento	P	NT-P
4	Ramo al cual pertenece	09	09
5	Identificación interna proforma	F-13-18-0015-077	N-13-18-0015-013
6	Canal de comercialización	D000	

En este documento se encuentran todas las coberturas, derechos y obligaciones que tiene el asegurado, y los compromisos que SURA adquirió por la compra del celular a través del sistema de financiación denominado Crédito 20 Minutos de la sociedad Colombiana de Comercio S.A.

SECCIÓN I - ¿QUÉ CUBRE ESTE SEGURO?

1.1 HURTO CALIFICADO

SURA RECONOCERÁ AL PROPIETARIO DEL CELULAR EL SESENTA POR CIENTO (60%) DEL VALOR EFECTIVAMENTE PAGADO, INCLUYENDO IVA, Y UNA VEZ APLICADOS TODOS LOS DESCUENTOS, PROMOCIONES, SUBSIDIOS COMERCIALES U OTROS BENEFICIOS SIMILARES, CONFORME CONSTE EN LA FACTURA DE COMPRA. EN NINGUN CASO LA INDEMNIZACION SE CALCULARÁ SOBRE EL PRECIO ANTES DE DESCUENTOS, SINO EXCLUSIVAMENTE SOBRE EL VALOR FINAL PAGADO POR EL COMPRADOR. ESTA COBERTURA APLICARÁ EN CASO DE QUE EL CELULAR SEA HURTADO CON VIOLENCIA, FUERZA O INTIMIDACIÓN, O CUANDO EL HURTO SE COMETA PONIENDO A LA VÍCTIMA EN UNA SITUACIÓN DE INDEFENSIÓN O INFERIORIDAD, O APROVECHÁNDOSE DE TALES CONDICIONES, CONFORME A LA DEFINICIÓN LEGAL DE HURTO CALIFICADO.

1.2 DAÑO ACCIDENTAL

SURA RECONOCERÁ AL PROPIETARIO DEL CELULAR EL SESENTA POR CIENTO (60%) DEL VALOR EFECTIVAMENTE PAGADO, INCLUYENDO IVA, Y UNA VEZ APLICADOS TODOS LOS DESCUENTOS, PROMOCIONES, SUBSIDIOS COMERCIALES U OTROS BENEFICIOS SIMILARES, CONFORME CONSTE EN LA FACTURA DE COMPRA. EN NINGUN CASO LA INDEMNIZACION SE CALCULARÁ SOBRE EL

PRECIO ANTES DE DESCUENTOS, SINO EXCLUSIVAMENTE SOBRE EL VALOR FINAL PAGADO POR EL COMPRADOR.

ESTA COBERTURA APLICARA CUANDO EL CELULAR SUFRA UN DAÑO ACCIDENTAL TOTAL O PARCIAL QUE AFECTE LA PANTALLA Y/O SU FUNCIONALIDAD.

SECCIÓN II - ¿QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO?

SURA NO PAGARÁ LAS INDEMNIZACIONES ACORDADAS CUANDO LOS EVENTOS CUBIERTOS SEAN CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA, TOTAL O PARCIAL, DE:

1. HURTO DE REPUESTOS Y ARTÍCULOS NO FUNCIONALES, COMO: ENVOLTURA, CARCASAS, ELEMENTOS DECORATIVOS Y MARCOS.
2. HURTO DE ACCESORIOS COMO: BATERÍAS, CARGADORES, CABLES EXTERNOS, AURICULARES ANTENAS Y ACCESORIOS PARA PROTECCIÓN DE ESTE.
3. FRAUDE, MALA FE, COMPLICIDAD, ACTO INTENCIONAL O NEGLIGENCIA DEL ASEGURADO O DE SUS FAMILIARES O DE PERSONAS EN SU REPRESENTACIÓN.
4. SURA NO PAGARÁ LA PÉRDIDA DE DATOS, APLICACIONES O SOFTWARE NI LOS COSTOS DE LA RESTAURACIÓN DE PROGRAMAS
5. LUCRO CESANTE, PÉRDIDA DE MERCADO, PÉRDIDA DE OPORTUNIDAD Y/O CUALQUIER OTRA PÉRDIDA PATRIMONIAL GENERADA POR LA INTERRUPCIÓN DE NEGOCIOS, DEMORA, RETRASOS Y/O SIMILARES.
6. PÉRDIDAS O PERJUICIOS EXTRAPATRIMONIALES, INMATERIALES Y/O MORALES.
7. LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS QUE HAYAN SIDO AFECTADOS DIRECTA O INDIRECTAMENTE POR LA OCURRENCIA DEL RIESGO ASEGURADO MEDIANTE LA PRESENTE PÓLIZA Y QUE NO TENGAN LA CALIDAD DE ASEGURADO O BENEFICIARIO.
8. LOS ARTÍCULOS, ELEMENTOS O BIENES QUE NO SEAN DE PROPIEDAD DEL ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO.
9. EQUIPOS DE TELEFONÍA CELULAR CUYA IDENTIFICACIÓN NO SE ENCUENTRE REPORTADA A LOS RESPECTIVOS OPERADORES.
10. HURTO COMETIDO POR TU CONYUGUE O COMPAÑERO PERMANENTE, POR PARIENTES POR CONSANGUINIDAD O AFINIDAD HASTA SEGUNDO GRADO Y DE PRIMER GRADO CIVIL.
11. ABUSO DE CONFIANZA, DE ACUERDO CON DEFINICIÓN LEGAL, COMETIDO EN CONTRA TUYA.
12. HURTO SIMPLE, EXTRAVÍO, PÉRDIDA O ABANDONO DEL PRODUCTO POR DESCUIDO DEL USUARIO.
13. PÉRDIDAS CAUSADAS O RESULTANTES DE ACCIONES GUBERNAMENTALES, TALES COMO CONFISCACIÓN, INCAUTACIÓN O DESTRUCCIÓN DEL BIEN ASEGURADO POR ORDEN DE AUTORIDAD COMPETENTE.
14. HURTO PARCIAL DEL BIEN ASEGURADO (HURTO DE SUS PARTES, COMPONENTES, ACCESORIOS O PERIFÉRICOS)

15. DESAPARICIÓN MISTERIOSA: SITUACIÓN EN LA CUAL NO SE CONOCE EL PARADERO DEL BIEN ASEGURADO O ESTE NO SE ENCUENTRA EN SU SITIO HABITUAL, COMO CONSECUENCIA DE UN DESCUIDO, SIN QUE EXISTA INTENCIÓN DE UN TERCERO DE APROPIARSE DE DICHO BIEN.
16. REPARACIONES TÉCNICAS DEL CELULAR, LAS CUALES DEBEN SER CUBIERTAS POR LA GARANTÍA DEL FABRICANTE.
17. REPARACIONES REALIZADAS POR UN TERCERO NO AUTORIZADAS POR EL FABRICANTE, LA MARCA DEL CELULAR O SURA.
18. DAÑOS DERIVADOS DEL DESGASTE PROPIO DEL CELULAR, DE SU DEPRECIACIÓN, DETERIORO O COMO CONSECUENCIA DEL USO O FUNCIONAMIENTO NORMAL INDICADO POR EL FABRICANTE.
19. MANEJO INCORRECTO, USO INDEBIDO, INTRODUCCIÓN DE OBJETOS EXTRAÑOS AL CELULAR.
20. DAÑO O PÉRDIDA OCASIONADA POR CUALQUIER EVENTO DE LA NATURALEZA TALES COMO CONDICIONES CLIMÁTICAS Y AMBIENTALES NO APROPIADAS, TERREMOTOS, DESLIZAMIENTOS E INUNDACIONES.
21. LOS DAÑOS CAUSADOS POR PLAGA, INSECTOS, TERMITAS, MOHO Y BACTERIAS.
22. LOS DAÑOS CAUSADOS POR FALLAS EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO O EL USO INADECUADO DE LA FUENTE ELÉCTRICA, POR ESTO TE RECOMENDAMOS SIEMPRE UTILIZAR EL CARGADOR SUMINISTRADO POR EL FABRICANTE.
23. DAÑOS OCASIONADOS POR GUERRA, USURPACIONES, CONFISCACIONES, APROPIACIONES O ACTOS DE SEGURIDAD LEGALMENTE CONSTITUIDA.
24. DAÑOS OCASIONADOS POR APLICACIONES, COMO EL SOFTWARE DE OPERACIÓN O CUALQUIER OTRO SOFTWARE.
25. PERDIDA DE DATOS O LOS COSTOS DE LA RESTAURACIÓN DE PROGRAMAS.
26. DAÑOS DERIVADOS DE MANIPULACIÓN DE LA INFORMACIÓN GENERADA, ENVIADA, RECIBIDA, ALMACENADA O COMUNICADA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.
27. CUALQUIER CELULAR USADO COMERCIAL O LABORALMENTE, PARA REVENDERLO O PARA ALQUILARLO.
28. EQUIPOS QUE HAYAN SIDO COMERCIALIZADOS EN EL OUTLET

SECCIÓN III - OTRAS CONDICIONES DEL SEGURO

1. VIGENCIA

Este seguro tiene una vigencia anual y será establecida en la carátula. Al finalizar no se renovará automáticamente.

2. PRIMA

La prima es el precio del seguro, se debe pagar al momento acordado con SURA.

De acuerdo con el artículo 1068 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. VALOR ASEGURADO

El valor asegurado es el señalado en la caratula y corresponde al valor que se pagó efectivamente por el celular, incluyendo IVA, y una vez aplicados todos los descuentos, promociones, subsidios comerciales u otros beneficios similares, conforme conste en la factura de compra. El monto máximo de la suma asegurada que SURA pagará será de \$10.000.000 (Diez Millones de pesos colombianos)

4. COMPENSACIÓN SURA

Si el tomador debe dinero a SURA y a su vez SURA tiene saldo a su favor pendientes de pago, la Compañía compensará dichos valores, de acuerdo con las reglas del Código Civil.

5. RECLAMACIÓN

Únicamente se cubrirá un (1) evento por vigencia, independiente de la cobertura bajo la cual se presente la reclamación.

En caso de una reclamación por hurto calificado, se debe tener en cuenta que, al momento de esta el equipo celular será **bloqueado de manera automática sin opción de desbloqueo**.

6. PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

Para ambas coberturas, la indemnización se aplicará conforme al siguiente orden de prelación de acuerdo con la cláusula de reserva de dominio firmada entre Colombiana de Comercio S.A y el cliente:

a) Cliente con deuda pendiente:

En caso de que el cliente/asegurado tenga saldos pendientes de pago con Colombiana de Comercio S.A por haber financiado el equipo bajo el sistema "Crédito en 20 minutos"; el cien por ciento (100%) del valor de la indemnización será pagado a Colombiana de Comercio S.A, para que abone dicho valor al pago total o parcial de la deuda existente. Si aplicado el abono a la deuda, existe un valor remanente a favor del cliente, este será entregado al cliente/asegurado por Colombiana de Comercio S.A a través de un bono que puede ser redimible en Alkosto, Ktronix, Alkomprar y Nihlo.

b) Cliente sin deuda pendiente:

Si el dispositivo se encuentra totalmente pagado y el cliente no registra deuda alguna con Colombiana de Comercio S.A, la indemnización será entregada en un cien por ciento (100%) al cliente/asegurado, mediante un bono u orden de compra. Dicho bono u orden de compra será redimible en Alkosto, Ktronix, Alkomprar y Nihlo.

Cuando se realice una reclamación por Daño y siempre y cuando no se proceda con la indemnización, el equipo o sus partes y/o accesorios salvados o recuperados pasarán a ser propiedad de SURA. SURA tendrá las partes o el celular a disposición del propietario por un término de 90 días calendario en caso de que el asegurado/propietario quiera desistir de la reclamación, posterior a este periodo SURA hará disposición del equipo o sus partes. Si la reclamación es por Hurto aún en caso de desistimiento el celular no podrá ser desbloqueado.

7. PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMACIÓN

Se cubre un único evento por vigencia. En caso de un siniestro cubierto por este seguro, el asegurado deberá solicitarle a SURA el pago de las indemnizaciones a las que tenga derecho, acreditando su ocurrencia y cuantía.

Para adelantar el proceso de reclamación, el asegurado deberá informar a SURA el siniestro, presentando dentro de los tres (3) días hábiles posteriores al hurto o daño del celular dicha reclamación llamando a la línea de atención de Colombiana de Comercio S.A., en la ciudad de Medellín al (604) 604 2323 y en el resto del país al 01 8000 94 6000 o las líneas de atención de SURA en Bogotá (601) 437 88 88, Cali (602) 437 88 88 y Medellín (604) 437 88 88 o en el resto del país 01 800 051 8888. Desde el celular marca #888.

El asegurado tiene dos años para reclamarle a SURA el pago de una indemnización, contados a partir del momento en que conoce o debe 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.

Se debe conservar la factura de compra del producto en caso de una reclamación.

Antes de iniciar el proceso de reclamación es necesario que se haya reportado el hurto ante el operador y el IMEI del equipo debe estar bloqueado.

La validación del hurto se hará por el tercero que SURA indique a fin de determinar la cobertura del seguro. Para acreditar el derecho a la indemnización, SURA sugiere acompañar la reclamación con los siguientes documentos y/o, cualquier otro, que permita acreditar la ocurrencia y cuantía del siniestro en los términos consagrados en el artículo 1077 del Código de Comercio:

- Denuncia por hurto ante la autoridad competente
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía del asegurado
- Fotocopia de la factura de compra
- Todos aquellos documentos relacionados con la ocurrencia del siniestro

SURA pagará las indemnizaciones dentro de los veintiocho (28) días calendario siguientes a la fecha en que el asegurado acredite la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida.

Fraude: El asegurado perderá la protección de este seguro si presenta la reclamación de manera fraudulenta, o usando declaraciones o documentos falsos.

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.

8. TERMINACIÓN

Este seguro termina en los siguientes casos:

- Cuando el asegurado realice una reclamación y SURA le reconozca la cobertura
- Al finalizar la vigencia
- Cuando el asegurado lo solicite por escrito a SURA.
- Cuando SURA lo informe por escrito con 10 días calendario de anticipación a la fecha de terminación

En los casos en que el contrato sea revocado por el asegurado o por SURA, se le devolverá proporcionalmente al tomador del seguro el valor de la prima no devengada desde la fecha de revocación.

Este seguro terminará en el caso que el tomador, asegurado o beneficiario, sean incluidos en listas vinculantes o restrictivas nacionales o internacionales, tales como Lista de Naciones Unidas (ONU), Lista de la Union europea, Lista OFAC (Oficina de Control de Activos Extranjeros) del Departamento del Tesoro de los EE.UU.; así mismo terminará en caso de que sea sancionado por autoridades internacionales, tales como la OFAC o el Consejo de Seguridad de la ONU.

9. MODIFICACIONES DEL ESTADO DEL RIESGO

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

10. DEDUCIBLE

El deducible corresponde al monto o porcentaje de la pérdida que siempre está a cargo del asegurado/propietario. Para este seguro, equivale al **cuarenta por ciento (40%)** del valor de la **factura de compra** del celular asegurado, entendido este último como el valor efectivamente pagado incluyendo IVA, y una vez aplicados todos los descuentos, promociones, subsidios comerciales u otros beneficios similares, conforme conste en la factura de compra.

11. AMBITO GEOGRAFICO

Las coberturas amparan eventos ocurridos únicamente dentro del territorio colombiano

12. CANALES PARA FORMULAR QUEJAS, PETICIONES O RECURSOS

En caso de tener peticiones o quejas podrás comunicarte con SURA a través de los siguientes canales:

- **#888** o a la Línea de Atención al Cliente
- **01 8000 518 888** nivel nacional o
- En Bogotá **(601) 437 88 88**, Cali **(602) 437 88 88**

y Medellín **(604) 437 88 88**

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.

CONTENIDO – SEGURO DE DAÑOS MAS HURTO CELULARES

Sección I – ¿Qué cubre este seguro?

Sección II - ¿Qué no cubre este seguro?

Sección III - Otras condiciones del seguro

1. Vigencia
2. Prima
3. Valor asegurado
4. Compensación Sura
5. Reclamación
6. Pago de la indemnización
7. Procedimiento en caso de reclamación
8. Terminación
9. Modificaciones del estado del riesgo
10. Deducible
11. Ámbito Geográfico
12. Canales para formular quejas, peticiones o recursos