

---

PÓLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL  
GARANTÍA EXTENDIDA

SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A, en adelante SEGUROS SURA, con base y en consideración a las declaraciones que aparecen en la oferta de seguro, la carátula de la póliza y en el condicionado particular, todo lo cual hace parte integrante del presente contrato, ha convenido con el tomador/asegurado en celebrar el contrato de seguro que se registrará por las siguientes cláusulas y condiciones:

## CONDICIONES GENERALES

### CLÁUSULA PRIMERA – AMPARO BÁSICO

En virtud de la presente póliza, SEGUROS SURA se obliga a reparar o reemplazar piezas o partes de los bienes que distribuye el tomador y asegurado de la póliza en sus establecimientos de comercio, por los daños o las pérdidas de calidad imputables a sus materiales o proceso de fabricación y que se presenten dentro de la vigencia de la presente póliza, en razón de la responsabilidad civil que el tomador adquiere con sus clientes por la celebración de un contrato de garantía extendida, sujeto a los siguientes términos:

- 1.1. La cobertura que otorga SEGUROS SURA en virtud de la presente póliza, consiste en la prestación del servicio de reparación o reemplazo, según corresponda, en nombre del tomador de la póliza, los cuales SEGUROS SURA podrá prestar directamente, con sus propios medios o mediante la contratación de terceros, sobre los bienes que los clientes del tomador/asegurado que hayan adquirido del mismo con la extensión de garantía.
- 1.2. La presente póliza sólo cubre artículos de uso personal y doméstico que tengan una garantía válida del fabricante, estipulada por escrito, con una duración mínima de seis (6) meses y máxima de cuatro (4) años contada a partir del momento de la compra del bien.
- 1.3. Para que opere la cobertura de que trata esta condición, el evento que da origen a la reclamación por garantía extendida ha debido ocurrir durante el periodo de vigencia de la extensión de garantía otorgada por el asegurado.
- 1.4. La responsabilidad de SEGUROS SURA respecto de cada reparación no excederá el costo de reemplazar el artículo dañado por otro de similar tipo y calidad. Por lo tanto, cuando así lo considere conveniente y en virtud de lo establecido en el artículo 1110 del código de comercio SEGUROS SURA decidirá libremente si repara el artículo o lo reemplaza por uno de similar tipo y calidad, bajo el entendido que, en ningún evento, la responsabilidad de SEGUROS SURA superará el costo de adquisición del artículo.
- 1.5. La presentación a SEGUROS SURA de la factura de compra del bien sobre el cual el asegurado otorga extensión de garantía, así como el certificado de garantía extendida emitido por el tomador/asegurado a sus clientes, constituyen documentos necesarios para que opere la cobertura de que trata esta condición.
- 1.6. Que el cliente haya sido reportado a SEGUROS SURA por el asegurado.

### CLÁUSULA SEGUNDA - PLANES DE GARANTÍA CUBIERTOS

Los presentes planes de garantía son excluyentes entre sí y para que se entiendan otorgados así deberán ser reportados por el tomador/asegurado

#### 2.1 PLAN DE REPARACIÓN.

El plan de servicio garantía extendida, prolonga la garantía del fabricante del producto que compran los clientes del tomador/asegurado, con lo cual el producto adquirido queda protegido frente a los defectos de fabricación del artículo y cubre las reparaciones que sean necesarias durante el período contratado, señalado en la factura original de compra del artículo.

El plan adquirido es exclusivamente para uso doméstico y no comercial y funciona bajo los términos y condiciones que se indican en la presente póliza. El servicio de garantía extendida queda amparado por la cobertura que otorga SEGUROS SURA.

#### 2.2 PLAN DE REEMPLAZO.

El servicio de garantía extendida de reemplazo indicado en la descripción del código del servicio que aparece en la factura original, se aplica a pequeños electrodomésticos y herramientas, e incluirá el beneficio de reemplazar el producto en caso que éste presente una falla cubierta por la garantía del fabricante. El producto defectuoso será reemplazado por uno nuevo igual o de semejante funcionalidad o valor comercial equivalente.

En todo caso SEGUROS SURA siempre tendrá la facultad de evaluar los bienes que presenten fallas.

En cualquier caso que opere el reemplazo del artículo, tanto en plan reparación como en plan de reemplazo, bien por la inexistencia de partes, piezas o accesorios que impidan su reparación o porque SEGUROS SURA así lo haya decidido libremente, la posible porción de garantía extendida remanente terminará en esa misma fecha, quedando para el beneficiario (cliente del tomador/asegurado) la facultad de afectar la garantía de fábrica que aplique para ese determinado artículo que la garantía extendida otorgada por el asegurado aplica también respecto del nuevo producto (reemplazo).

Queda claramente expresado, entendido y convenido que cuando el asegurado convenga con cualquiera de sus clientes la extensión de garantía, bajo la modalidad plan reemplazo de que trata el siguiente numeral, los productos cuyo reemplazo se pacta no gozarán del servicio de garantía extendida.

2.2.1. Reemplazos: cuando así se convenga entre el asegurado y sus clientes, aplica el reemplazo de los productos que abajo se relacionan, denominados pequeños electrodomésticos, bajo el entendido que respecto de los mismos no aplica la cobertura de reparación y que el reemplazo comprende productos de similar tipo y calidad, sin importar que el nuevo producto tenga un valor de adquisición menor al del producto que es objeto de reemplazo y en consecuencia, SEGUROS SURA no estará obligado ante el asegurado por la diferencia de precio. En caso contrario, es decir, si el nuevo producto supera el valor de adquisición del producto que es objeto de reemplazo, SEGUROS SURA responderá hasta por el monto de valor de adquisición del producto inicial.

Para el efecto, se consideran pequeños electrodomésticos los siguientes:

- Batidoras,
- Licuadora,
- Secadores de pelo,
- Picadores,
- Exprimidores de jugo,
- Hervidores,
- Teteras eléctricas,
- Tostadoras de pan,
- Sandwicheras,
- Depiladoras,
- Afeitadoras,
- Cafeteras,
- Ventiladores,
- Cuchillos eléctricos,
- Racletas,
- Freidoras,
- Radio reloj,
- Planchas y rizadoros para pelo, y
- Planchas de ropa.

Para que SEGUROS SURA deba indemnizar al asegurado de la póliza con el costo en que éste incurra por este concepto, el plan de reemplazos del asegurado no debe ser aplicable a otros productos que no estén nominados en esta lista.

## 2.3 PLAN DE SERVICIO EXTRA GARANTÍA PARA MUEBLES Y COLCHONES.

2.3.1. El plan de servicios extra garantía protege frente a los defectos de fabricación del artículo y cubre todas las reparaciones que sean necesarias, durante el período contratado, el cual se encuentra señalado en la factura original de compra del artículo. Este plan de servicio no tiene límite de reparaciones.

2.3.2. La vigencia del plan de servicio para muebles y colchones comienza a partir del vencimiento de la garantía de fábrica.

### A) COBERTURA DEL PLAN DE SERVICIOS MUEBLES:

Mano de obra, materiales, fletes, fallas estructurales, fallas de pintura y barniz, bisagras, rieles, manillas y tiradores, fallas en cierres o cremalleras. Además de estos beneficios, el plan de servicio es transferible.

### B) COBERTURA DEL PLAN DE SERVICIO COLCHONES:

Ruedas, resortes, rellenos, jacquard por falla de material (será reemplazado por características y color semejante); falla de largueros metálicos que hacen parte del sommier.

Quedan expresamente excluidos del plan de servicio extra garantía de muebles y colchones los desperfectos o fallas debido a los siguientes motivos:

- I. Reparaciones no autorizadas por SEGUROS SURA.
- II. Accesorios como vidrios, circuitos eléctricos, tapices.
- III. Uso no doméstico, uso comercial, uso profesional, uso beneficencia.
- IV. Daños producidos por agentes externos, daños causados por animales, insectos, líquidos, accidentes, vandalismo y cualquier otra situación de fuerza mayor.
- V. Daños causados por factores de la naturaleza o climáticos como: lluvia, sol, inundación, incendios, fuego, humo, humedad, calor, rayos, nieve, granizo, terremoto, etc.
- VI. Accesorios adicionales, los cuales no son parte del juego original del producto.
- VII. Marco en colchones, desgaste por uso normal del jacquard o tapiz, manchas ocasionadas por fluidos humanos o animales, fallas ocasionadas por transporte, sea en vehículos o dentro del hogar (a menos que el transporte sea realizado por el servicio de extra garantía), deformación natural por la posición del dormir.
- VIII. No están cubiertas terminaciones de papel y/o plástico, ni bisagras de ropero y muebles de cocina.
- IX. No cubre defectos cosméticos que no interfieren en el uso del producto.
- X. En el caso de las camas americanas y sommier, queda excluido el textil, es decir, cubre plumón, plumón, sábanas, frazadas cubre camas, almohadas, calienta camas, etc.

El plan de servicios no aplica para muebles de mimbre y ratán.

### CLÁUSULA TERCERA EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS AMPAROS Y PLANES

SEGUROS SURA no asume responsabilidad alguna y por tanto, no estará obligada al pago de la indemnización, respecto de las reparaciones o reemplazo de los siguientes bienes o condiciones, los cuales no deben estar incluidos en el plan de garantía extendida que el asegurado ofrezca a sus clientes:

- 3.1. Daños causados por accidentes, daños físicos intencionales, condensación, virus, software, incendios, pérdida o daños de datos, hardware computacional incorporado posterior a la venta, líquidos derramados, mal uso, corrosión o daños causados por personal no autorizado, pérdida o alteración del número de serie. No están cubiertas partes que por su uso diario sufran desgaste.

- 3.2. Productos usados para propósitos comerciales o arriendo público. El uso para estos fines invalida la cobertura de esta póliza.
- 3.3. Daños ocasionados a consecuencia de la falla del producto, incluyendo pero no limitado a pérdida de uso, pérdida de información o pérdida de ingresos.
- 3.4. Hurto o pérdida de los bienes comprados.
- 3.5. Mantenimiento normal, limpieza, lubricación, ajuste o alineamiento del producto adquirido.
- 3.6. Aspectos externos del producto adquirido, tales como pintura, terminaciones, fallas cosméticas, y otros que tengan relación con problemas estructurales.
- 3.7. Accesorios tales como software, baterías, cargadores y opcionales que están sujetos a desgaste natural.
- 3.8. Alteraciones no autorizadas del producto adquirido o defectos derivados por incumplimiento de las instrucciones de instalación, operación o mantenimiento dadas en forma escrita por el fabricante.
- 3.9. Instalación, reinstalación o servicio a domicilio, a menos que este expresamente en el servicio de extra garantía.
- 3.10. Fallas de transmisión y recepción, incluyendo sin que importe limitación, accidentes, descuidos o culpa, mal uso, robo, cortes o sobrecarga de electricidad, corrosión y desastres naturales.
- 3.11. Daños y perjuicios que pudieran sufrir personas o bienes, como consecuencia directa o indirecta del uso o imposibilidad de usar los productos cubiertos por el servicio de garantía extendida.
- 3.12. Artículos de apariencia o estructurales, tales como la envoltura, carcasas, la caja, o sus partes decorativas, el chasis o el bastidor, o el marco.
- 3.13. Los adicionales, sus 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.
- 3.14. Los de consumo tales como los cartuchos de cintas o casetes, en general, disquetes, discos compactos incluidos los de audio o de vídeo, cristales, lentes, vidrios, cabezas y agujas.
- 3.15. Los daños por la exposición a condiciones luminicas, climáticas o ambientales, arena, polvo, uso y desgaste normal, goteo de baterías, o por golpes, caídas, maltrato, abuso o uso inadecuado del producto o de su fuente eléctrica y/o su conexión inadecuada en general a tomacorrientes, adaptador, regulador, estabilizador, supresor de picos, a la(s) red(es) en general y/o a otro equipo, o por fuerza mayor o caso fortuito.
- 3.16. Los artículos que aún se encuentren cubiertos por la garantía del fabricante.
- 3.17. Deterioro, demérito, depreciación y/o desgaste por el natural y normal uso o funcionamiento del producto.
- 3.18. Desperfectos causados por fallas en unidades transformadoras o generadoras, servidores, etc, colocadas en forma externa al producto, excepto cuando ellas hayan sido previstas directamente por el fabricante del producto junto con éste.
- 3.19. Problemas de transmisión o recepción en general, ajuste o alineamiento o regulación.
- 3.20. Defectos producidos a causa o como consecuencia de arreglos, reparaciones, modificaciones o desarme de la instalación o cualquier parte del producto, por un técnico no autorizado por el fabricante o el proveedor, o del incumplimiento al seguir las instrucciones del fabricante para su instalación, operación o mantenimiento.
- 3.21. Cualquier problema o defecto no cubierto por la garantía original y por escrito del fabricante, incluyendo los causados por variaciones de voltaje, uso indebido o abusivo o de corto circuito, rayos, deficiencias en la instalación eléctrica o línea telefónica o de gas del domicilio del usuario, o conexiones indebidas, accidentes, caídas o impactos, insectos, animales, exposición a condiciones ambientales no apropiadas, robo, corrosión, incendio, inundación, sismos y desgastes naturales. De igual manera, pérdida o daño por hechos de guerra, invasión o actos de hostilidad, guerra civil, rebelión, insurrección, vandalismo, huelgas, disturbios laborales, secuestro, confiscación, incautación o decomiso.
- 3.22. Programas de aplicación, así como el software de operación o cualquier otro software, por lo que el proveedor no será responsable por la pérdida de datos o restauraciones de programas.
- 3.23. Reparación de daños sufridos u ocasionados por uso en establecimientos de comercio o para fines comerciales, lo cual se presume ante desgaste anormal de las piezas del producto.
- 3.24. Cuando el cliente del tomador/asegurado no presente la factura de compra del bien o artículo sobre el cual el asegurado otorga extensión de garantía, así como el certificado de garantía extendida emitido por el tomador/asegurado.
- 3.25. Pantallas dañadas o quebradas

**CLÁUSULA CUARTA - BIENES ASEGURABLES**

Sólo serán asegurables en virtud de la presente póliza los siguientes bienes:

- 4.1. Línea marrón: radios, radio grabadoras de música portátil y estacionaria, mini y midi componentes, microcomponentes, walkman, discman, radios de auto, receivers, cd players, amplificadores, sistemas home theater, reproductores mp3 o mp4, ipods, gps, tv – video, televisores, pantallas de plasma, pantallas lcd, cámaras filmadoras, dvds, videojuegos, consolas de juegos, proyectores, teléfonos alámbricos e inalámbricos.

- 4.2. Computación: desktop, notebooks, computadores portátiles, impresoras, multifuncionales, scanners, monitores, periféricos y tablets.
- 4.3. Cuidado personal: máquinas de afeitar, depiladoras eléctricas, onduladores y alisadores de pelo.
- 4.4. Electrodomésticos: microondas, hornos eléctricos, campanas, calentadores, aspiradoras, máquinas de coser, parrillas eléctricas, sandwicheras, cafeteras, equipos de aire acondicionado, estufas y brilladoras.
- 4.5. Electrónica menor: batidoras, procesadoras de alimentos, jugueras, planchas, secadoras, hervidores, cafeteras, tostadores, exprimidores, cuchillos eléctricos, ventiladores.
- 4.6. Fotografía: cámaras fotográficas convencionales, cámaras fotográficas digitales.
- 4.7. Herramientas: cortadoras de césped, orilladoras, sierras eléctricas, taladros, soldadoras, lijadoras.
- 4.8. Instrumentos musicales: guitarras acústicas, guitarras eléctricas, guitarras electro-acústicas, bajos, teclados.
- 4.9. Mueblería: camas, muebles de sala, muebles de comedor, muebles de dormitorio.
- 4.10. Línea blanca: lavadoras, secadoras, centrífugas, refrigeradores, neveras, lava vajillas y estufas.
- 4.11. Telefonía móvil: teléfonos celulares.
- 4.12. Tiempo libre: bicicletas.
- 4.13. Tv – video: televisores, pantallas de plasma, pantallas lcd, cámaras filmadoras, dvds, video caseteras.
- 4.14. Videojuegos: consolas de juegos.

#### CLÁUSULA QUINTA - DEFINICIONES

- **Tomador y Asegurado:** Supermercado, Hipermercado, Retail, Almacén de Cadena o cualquier otro establecimiento de comercio, que distribuya bienes o productos sobre los cuales garantice una extensión de la garantía original, mediante celebración de un contrato de garantía extendida y que tome una póliza de Responsabilidad Civil – Garantía Extendida con SEGUROS SURA.
- **Beneficiario (s):** Cliente del Asegurado que haya suscrito con éste un plan de garantía extendida sobre los bienes adquiridos en su establecimiento de comercio.
- **Garantía Original o de Fabricante:** Hace referencia a la Garantía otorgada al bien o producto, por el fabricante del mismo y hasta por el término establecido por el fabricante.
- **Garantía Extendida:** Hace referencia a la garantía otorgada por el Tomador / Asegurado, en exceso de la garantía otorgada por el Fabricante, en virtud de un contrato de Garantía Extendida, bajo el entendido que la

extensión de garantía de que trata esta definición, opera única y exclusivamente, una vez vencida la Garantía Original o de Fabricante.

- **Evento:** Se refiere a la afectación patrimonial que sufre el Tomador/Asegurado por la reparación o el reemplazo de los bienes sobre los cuales los clientes ejercen el derecho obtenido bajo el plan de garantía extendida, otorgado por el Tomador/Asegurado, en un período de tiempo determinado.

#### CLÁUSULA SEXTA - VIGENCIA DEL CONTRATO DE SEGURO

La vigencia del presente contrato será la establecida en la Carátula de la póliza. El término de vigencia del presente contrato comenzará sólo a partir de que expire la garantía del fabricante y/o distribuidor (Garantía Original).

No obstante, el presente contrato podrá revocarse unilateralmente, por cualquiera de las partes, de conformidad con el Artículo 1071 del Código de Comercio.

#### CLÁUSULA SÉPTIMA - MÁXIMA SUMA ASEGURADA

Hace referencia a la máxima suma por evento, por la que SEGUROS SURA asume responsabilidad, entendiéndose que la máxima suma asegurada por evento en ningún caso podrá superar el valor de adquisición de los bienes sobre los que el Asegurado ha otorgado una extensión de garantía, debidamente acreditado mediante presentación de factura de compra.

#### CLÁUSULA OCTAVA - INDEMNIZACIÓN

Tal como se establece en la Cláusula Primera de la presente póliza, queda expresamente entendido, acordado y aceptado entre las partes, que SEGUROS SURA cumplirá con sus obligaciones derivadas de la presente póliza, mediante la prestación del servicio de reparación, el cual podrá ser prestado directamente por SEGUROS SURA o mediante la contratación de terceros, o reemplazo, según corresponda, de los bienes o artículos sobre los cuales el Tomador/Asegurado ha otorgado una extensión de garantía, debidamente informada a SEGUROS SURA.

Para efectos de lo anterior, el cliente del Tomador/Asegurado, que es el Beneficiario bajo la presente póliza, deberá solicitar el servicio mediante llamada a la línea telefónica especificada en el certificado de garantía extendida que el Tomador / Asegurado entregue a sus clientes en virtud del contrato de Garantía Extendida.

#### CLÁUSULA NOVENA - TÉRMINO PARA EL PAGO DE LA PRIMA

Por acuerdo entre las partes, el Tomador/Asegurado se compromete a efectuar el pago de la prima dentro del mes siguiente a la fecha de entrega de la Póliza o la de los contratos de garantía extendida que el Tomador/Asegurado celebra con sus clientes, conforme al artículo 1066 del Código de Comercio. La mora en el pago de la prima producirá la terminación automática del contrato de acuerdo con el artículo 1068 del Código de Comercio, caso en el cual SEGUROS SURA no estará obligado a emitir aviso alguno.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - PÓLIZAS COLECTIVAS**

---

Cuando en la presente Póliza se otorguen coberturas para un número plural de Asegurados y Beneficiarios, las estipulaciones contenidas en este contrato se entenderán aplicables respecto a cada uno de los Asegurados y Beneficiarios individualmente considerados.

### **CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA TERMINACIÓN DE LA COBERTURA INDIVIDUAL**

---

Respecto de cada contrato de Garantía Extendida que el Tomador/Asegurado celebre con sus clientes, la presente póliza terminará cobertura, en los siguientes casos:

- 11.1 En la fecha de expiración de esta Póliza o de los periodos de extensión de garantía otorgados por el Tomador/Asegurado.
- 11.2. A la terminación automática de esta póliza por mora en el pago de la prima.
- 11.3. En caso de revocación unilateral del contrato de seguros por cualquiera de las partes.
- 11.4. En caso de reemplazo del bien o artículo sobre el cual se otorgó la extensión de garantía.
- 11.5. La presente garantía terminará su vigencia anticipadamente si la información entregada al servicio técnico autorizado resulta ser falsa o engañosamente inexacta. Así mismo finalizará la garantía si el número de identificación o serie del producto o equipo es alterado en cualquier forma.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA DECLARACIÓN INEXACTA O RETICENTE**

---

De acuerdo con lo previsto por los artículos 1058 y siguientes del Código de Comercio el Asegurado/Tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado de riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por SEGUROS SURA. La reticencia o la inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por SEGUROS SURA, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producirá la nulidad relativa del seguro.

Si la declaración no se hace con sujeción a un cuestionario determinado, la reticencia o la inexactitud producen igual efecto si el Tomador/Asegurado han encubierto por culpa, hechos o circunstancias que impliquen agravación objetiva del estado del riesgo.

Si la inexactitud o la reticencia provienen de error inculpable del Tomador o del Asegurado, el contrato no será nulo, pero SEGUROS SURA sólo estará obligado, en caso de siniestro, a pagar un porcentaje de la prestación asegurada, equivalente al que la tarifa o la prima estipulada en el contrato represente respecto de la tarifa o prima adecuada al verdadero estado del riesgo.

Las sanciones consagradas en este artículo no se aplican si SEGUROS SURA, antes de celebrarse el contrato, ha conocido o debido conocer los hechos o circunstancias sobre que versan los vicios de la declaración, o si, ya celebrado el contrato, se allana a subsanarlos o los acepta expresa o tácitamente.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA CAMBIO DEL ESTADO DEL RIESGO**

---

El Asegurado/Tomador, según el caso, debe notificar a SEGUROS SURA los hechos o circunstancias que signifiquen agravación del riesgo, ciñéndose a lo establecido en el artículo 1060 del Código de Comercio.

### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - NOTIFICACIONES**

---

Cualquier declaración que deban hacerse las partes para la ejecución de las estipulaciones de esta Póliza, deberá consignarse por escrito, salvo para lo dispuesto en el artículo 1075 del Código de comercio, y será prueba suficiente de la notificación la constancia del envío del aviso escrito dirigido a la última dirección registrada por las partes.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - NORMAS SUPLETORIAS**

---

En lo no previsto en las presentes “condiciones generales”, este contrato se regirá por las disposiciones del Código de Comercio y demás leyes aplicables al contrato de seguros.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOMICILIO**

---

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato se fija como domicilio de las partes la ciudad de Medellín, en la República de Colombia.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA LEGISLACION, JURISDICCIÓN Y AMBITO TERRITORIAL**

---

El presente contrato de seguros se rige de forma exclusiva por las normas de la República de Colombia y sólo tiene ámbito territorial en dicho país.