

# Seguro de Garantía Extendida

CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL FORMATO	CÓDIGO CLAUSULADO	CÓDIGO 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	0-0-0-0

En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tienes como asegurado y los compromisos que SURA adquirió contigo por haber contratado el **Seguro de Garantía Extendida para productos de tecnología y/o electrodomésticos**.

## SECCIÓN I - ¿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.

## SECCIÓN II - ¿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.

**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.



## SECCIÓN III - Otras condiciones del seguro

### 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.

### 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. Valor asegurado

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

### 4. Vigencia

#### 4.1. Garantía extendida

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

#### 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.

**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.**

**22. Daños causados por accidentes, golpes y/o caídas después de los primeros 90 días calendario después de adquirido el seguro.**

**23. Productos vendidos en el outlet.**

## 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.

## 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.

## 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.

Si compraste tu Garantía Extendida en las marcas Alkosto o Ktronix, comunícate gratis en la ciudad de Bogotá al **(601) 407 30 33** y en el resto del país al **01 8000 111 448**.

Si compraste tu Garantía Extendida en las marcas Alkosto con sede en (Nariño, Tuquerres e Ipiales) o en tiendas Alkomprar para realizar el proceso de reclamación, deberás informar a SURA llamando a la línea 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**.

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.

## 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 **(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.

## 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.





## SECCIÓN IV - Definiciones

### B

#### **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.

### D

#### **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 la factura de compra del producto.

**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.

### P

#### **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.



# CONTENIDO

## Seguro de Garantía Extendida

### SECCIÓN I - ¿Qué cubre este seguro?

#### **1. Garantía extendida**

- 1.1. Servicio de reparación
- 1.2. Servicio de reemplazo

#### **2. Daño accidental**

### SECCIÓN II - ¿Qué no cubre este seguro?

### SECCIÓN III – Otras condiciones del seguro

- 1. Prima
- 2. Mora en el pago de la prima
- 3. Valor asegurado
- 4. Vigencia
- 5. Terminación del seguro
- 6. Modificación del seguro
- 7. Procedimiento en caso de Reclamación
- 8. Canales para formular quejas, peticiones o recursos
- 9. Recuerda que

### SECCIÓN IV – Definiciones



Desde tu celular marca **#888**,

Bogotá **601 4378888**

Cali **602 4378888**

Medellín: **604 4378888**

Línea nacional: **01 8000 51 8888** desde el resto del país.

[segurossura.com.co](http://segurossura.com.co)