

# Seguro de Hurto Dispositivos Móviles Portables

CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL FORMATO	CÓDIGO CLAUSULADO	CÓDIGO NOTA TÉCNICA
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	20/06/2025	20/06/2025
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 de la proforma	F-1318-0015-071	N-13-18-0015-012
6	Canal de comercialización	DOCI	

En este documento encontraras todas las coberturas, derechos y obligaciones que tienes como asegurado, y los compromisos que SURA adquirió contigo por haber contratado el **“Seguro de Hurto Dispositivos Móviles Portables”** los cuales son: celulares, tablets, computadoras portátiles (notebooks y laptops), cámaras fotográficas y de video (no incluye cámaras de seguridad), equipos de audio (parlantes y auriculares) y relojes inteligentes (Smartwatches).

## SECCIÓN I - ¿QUÉ CUBRE ESTE SEGURO?

SURA te reconocerá el 70% del valor facturado del dispositivo móvil portable asegurado en caso de que lo hurten con o sin violencia o poniendo o no a la víctima en una situación de indefensión o inferioridad o aprovechándose de tales condiciones, el cual será pagado a través de un bono de compra por dicho valor para que lo redimas en los puntos de venta de Alkosto, Ktronix y Alkomprar.



## 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, carcazas, 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. 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.**

## SECCIÓN III – OTRAS CONDICIONES DEL SEGURO

### 1. VIGENCIA

Éste seguro tiene una vigencia anual que inicia a partir de la hora 24 del día en que contrates este seguro.

### 2. PRIMA

La prima es el precio del seguro, deberás pagarla al momento acordado con SURA. El valor estará señalado en la carátula.

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 valor que pague por el equipo de acuerdo con la factura de compra y es el límite máximo que pagará SURA en caso de un siniestro. El monto máximo de la suma asegurada será de \$10.000.000 (Diez Millones de pesos Colombianos).

### 4. COMPENSACIÓN

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

### 5. TERMINACIÓN

**Este seguro termina en los siguientes casos:**

- Cuando realices una reclamación y SURA te reconozca la cobertura.
- Al finalizar la vigencia.
- Cuando lo solicites por escrito a SURA.
- Cuando SURA te 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 ti o por SURA, se te devolverá proporcionalmente el valor de la prima no devengada desde la fecha de revocación.

## 6. MODIFICACIONES DEL ESTADO DEL RIESGO

En caso de que el fabricante del Dispositivo Móvil portable 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 el cambio.

En todo caso la vigencia de la cobertura de hurto no se entenderá como prorrogada.

## 7. DEDUCIBLE

El deducible es el monto o porcentaje de la pérdida que siempre está a tu cargo, el cual es del treinta por ciento (30%) del valor de la factura de compra del dispositivo móvil portable asegurado.

Este monto será descontado del pago de la indemnización a que haya lugar.

## 8. LUGAR DE COBERTURA

Este seguro sólo cubre eventos ocurridos en Colombia.

## 9. PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMACIÓN

Se cubre un único evento por vigencia. 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 adelantar el proceso de reclamación, deberás informar a SURA el siniestro, presentando dentro de los tres (3) días hábiles posteriores al hurto de tu dispositivo móvil portable dicha reclamación.

Si compraste tu Seguro de hurto dispositivos móviles portables 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 seguro de hurto dispositivos móviles portables 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**.

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.

Ten en cuenta que si la cobertura termina porque ocurrió un siniestro SURA descontará de la indemnización la parte de la prima que tengas pendiente por pagar por el resto de la vigencia.

**Recuerda, conservar la factura de compra del producto en caso de una reclamación.**

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

- Antes de iniciar el proceso de reclamación es necesario que hayas reportado el hurto ante tu operador y el IMEI del equipo debe estar bloqueado como hurto – (Solo para el caso de celulares y Tablets con IMEI)
- 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 28 días calendario siguientes a la fecha en que acredites la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida, generando a tu favor un bono del 70% del valor pagado en la factura para que lo redimas en compra de equipos móviles portables o accesorios en los puntos de venta Alkosto, ktronx y Alkomprar.

**Fraude:** Perderás la protección de este seguro si presentas 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

## 10. 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 [segurosura.com.co](http://segurosura.com.co), en la pestaña **“Escribenos”** donde podrás hacernos una felicitación, petición, queja o sugerencia diligenciando el formulario y enviándonoslo.

# CONTENIDO

## Seguro de Hurto Dispositivos Móviles Portables

Sección I - **¿Qué cubre este seguro?**

Sección II - **¿Qué no cubre este seguro?**

Sección III - **Otras condiciones del seguro**

1. Vigencia y renovación
2. Prima
3. Valor asegurado
4. Compensación
5. Terminación
6. Modificaciones al seguro
7. Deducible
8. Lugar de cobertura
9. Procedimiento en caso de reclamación

