

## SEGURO DE GARANTÍA EXTENDIDA PARA PRODUCTOS DE TECNOLOGÍA Y/O ELECTRODOMÉSTICOS.

CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL FORMATO	CLAUSULADO	NOTA TÉCNICA
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	04/06/2024	19/11/2021
2	Tipo y número de la entidad	1318	1318
3	Tipo de documento	P	NT-P
4	Ramo al cual pertenece	11	11
5	Identificación interna proforma	F-13-18-0009-058	N-13-18-0009-003
6	Canal de comercialización	D0CI	

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?

SURA te otorga una garantía suplementaria para el producto asegurado, una vez finalizada la garantía del fabricante, ante una falla mecánica, eléctrica y/o electrónica, incluyendo daños por variación de voltaje. Aplica para productos nuevos de uso personal y doméstico que tengan una garantía válida del fabricante con una duración mínima de 6 meses, la suma de la vigencia de la garantía del fabricante y el plan de garantía extendida contratado no deberá exceder cinco (5) años.

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 10 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 los siguientes casos, SURA podrá decidir sustituirte por un bono de compra por el precio de la factura del producto estipulado en la misma:

- 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 segunda vez comprobada.
- Una vez 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 únicamente respecto de los productos cuyo precio de factura se encuentre entre los \$60.000 y \$350.000, y/o en general todos los

televisores independientemente de su precio de factura, o para otros productos cuando la aseguradora así lo determine.

SURA reemplazará el producto, por un bono de compra por el precio de factura del producto descrito en la misma.  
i. Una vez entregado el bono de compra, el seguro terminará. El producto sustituido quedará en propiedad de SURA.

## 2. Daño accidental:

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, si el mismo sufre un daño accidental que lo afecte total o parcialmente.

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

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 10 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 los siguientes casos, SURA podrá decidir sustituirte el producto por un bono de compra por el precio de la factura del producto estipulado en la misma:

- Si SURA determina que el producto no puede ser reparado.
- Si SURA no puede obtener los repuestos necesarios para la reparación del producto.

En caso de daño parcial, SURA procederá a reparar el producto, y en caso de daño total, SURA reemplazará el producto por un bono de compra por el precio del producto descrito en la factura de compra original del mismo. Una vez entregado el bono de compra, el seguro terminará. El producto sustituido quedará en propiedad de SURA.

## SECCIÓN II - ¿QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO?

Es importante aclarar que SURA no pagará las indemnizaciones acordadas para cada cobertura cuando los eventos cubiertos sean consecuencia directa o indirecta de:

1. Otros bienes contenidos en la factura o los bienes promocionales que se entreguen con el producto asegurado.
2. 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; tampoco se cubrirán 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.
3. 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, deterioro, depreciación y/o desgaste por el natural y normal uso o funcionamiento del producto.
4. 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.
5. Cuidado normal y mantenimiento preventivo, limpieza, lubricación, ajuste o alineamiento o regulación, problemas de transmisión o recepción en general.
6. 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.

7. 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.
8. Programas de aplicación, así como el software de operación o cualquier otro software, pérdida de datos ni restauraciones de programas o configuraciones.
9. 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.
10. Daños derivados de manipulación de la información generada, enviada, recibida, almacenada, comunicada por medios electrónicos.
11. 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.
12. Reguladores, accesorios tales como cables, controles, audífonos, micrófonos, cámaras web y productos remanufacturados.
13. Cuando exista fraude, dolo y/o mala fe o culpa grave por parte del cliente o de sus familiares.
14. Accesorios de gimnasia, tales como reductores, barras, pesas, elementos de protección, entre otros.
15. Daños causados por corto circuito, baja tensión, sobre tensión, descargas o interrupciones de fluido en el circuito de alimentación eléctrica o rayos, que ocurran durante el periodo de Garantía original del fabricante.
16. Productos que aún se encuentren cubiertos por la garantía del fabricante.

## SECCIÓN III - OTRAS CONDICIONES

### 1. VIGENCIA Y RENOVACIÓN

El seguro tiene una vigencia descrita en la carátula dependiendo del plan que se contrate, la cual será contada a partir del vencimiento de la garantía del fabricante. La suma de la vigencia de la garantía del fabricante y el plan de garantía extendida contratado no deberá exceder cinco (5) años.

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 con las condiciones que éste tenga establecidas.

**Daño accidental:** Esta cobertura tendrá una vigencia de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de compra del producto asegurado.

### 2. VALOR ASEGURADO

El valor asegurado es el indicado en la factura de compra de tu producto de tecnología y/o electrodoméstico, después de los descuentos aplicados por el almacén.

### 3. PRIMA

La prima es el precio del seguro, deberás pagarla al momento acordado con SURA. El valor estará señalado en la factura de compra de tu producto de tecnología y/o electrodoméstico.

**De acuerdo al 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.**

### 4. COMPENSACIÓN

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

### 5. TERMINACIÓN

Este seguro termina en los siguientes casos:

- a. Al vencimiento del término pactado.
- b. Cuando tú o SURA decidan revocar el contrato antes de su terminación.
- c. Por la indemnización del producto por la cobertura de daño accidental o de Garantía Extendida (la que ocurra primero).

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, siempre que no hayas efectuado uso de la cobertura en ninguna instancia.

## **6. MODIFICACIONES AL SEGURO**

En caso de que el fabricante realice sustitución y/o cambio de producto, este debe ser informado a SURA al momento del cambio, adjuntando los soportes que acrediten el cambio, SURA te devolverá proporcionalmente el valor de la prima no devengada desde la fecha del cambio, siempre que no hayas efectuado uso de la cobertura en ninguna instancia.

## **7. DEVOLUCIÓN DE PRIMAS**

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

Si comparaste tu electrodoméstico en Falabella y han transcurrido hasta quince (15) días consecutivos desde la fecha de compra del seguro, deberás dirigirte al punto de venta para solicitar la devolución de la prima pagada al momento de la compra. La cual corresponde al precio de la factura de compra de tu producto de tecnología y/o electrodoméstico

Si han transcurrido más de quince (15) días en el caso de Falabella desde la fecha de compra del seguro, deberás solicitarlo llamando a la línea de atención de SURA 01 8000 110 422.

Si comparaste tu electrodoméstico en HomeCenter y han transcurrido hasta treinta (30) días consecutivos desde la fecha de compra del seguro, deberás dirigirte al punto de venta para solicitar la devolución de la prima pagada al momento de la compra. La cual corresponde al precio de la factura de compra de tu producto de tecnología y/o electrodoméstico

Si han transcurrido más de treinta (30) días para el caso de Home Center desde la fecha de compra del seguro, deberás solicitarlo llamando a la línea de atención de SURA 01 8000 110 422.

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

## **8. PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMACIÓN**

En caso de un hecho cubierto por este seguro, tú o tus beneficiarios deberán solicitarle a SURA el pago de las indemnizaciones a las que tengan derecho, acreditando la ocurrencia y cuantía del siniestro.

### **DOCUMENTOS SUGERIDOS EN CASO DE RECLAMACIÓN**

Los documentos sugeridos son los siguientes:

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.

Para productos de gran tamaño, SURA te contactará para acordar la prestación del servicio en tu domicilio en un término no mayor a veinticuatro (24) horas 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 cincuenta (50) kilómetros de la tienda original de compra o centro de servicio autorizado por SURA. Los gastos adicionales correrán por tu cuenta.

Una vez te avisemos que el producto se encuentra reparado, debes retirarlo en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles siguientes.

Debes avisarnos el daño o falla de tu producto asegurado dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la ocurrencia de este, sin embargo, cuentas con dos (2) años para presentarle a SURA la reclamación, 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 (5) años contados a partir del momento en que ocurrió el siniestro.

SURA pagará las indemnizaciones dentro de los 28 días calendario siguientes a la fecha en que acrediten la ocurrencia y cuantía del evento.

Reporta el siniestro llamando a la Línea de Atención al Cliente 01 8000 110 422 de lunes a domingo de 9:00 am a 9:00 pm, o ingresando a la página web [www.administratureclamo.com](http://www.administratureclamo.com).

Por este mismo medio SURA te informará el proceso y los documentos que debes presentar para soportar la reclamación.

Fraude: Perderás la protección de este seguro si presentas la reclamación de manera fraudulenta, o usando declaraciones o documentos falsos.

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

Seguros SURA, ASUME EXCLUSIVAMENTE LA RESPONSABILIDAD DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL PRESENTE CONTRATO FRENTE AL CONSUMIDOR FINANCIERO.

En caso de tener peticiones, quejas o reclamos, podrás comunicarte al #888 o a la Línea de Atención al Cliente que está en la carátula de tú póliza, la cual te entregamos o enviamos a tu correo electrónico.

#### SECCIÓN IV - GLOSARIO

- a. Bono de compra: Mecanismo por el cual se atiende la reclamación del asegurado, el cual equivale a al valor asegurado.
- b. Daño accidental: Se entenderá por daño accidental, el daño fortuito, ajeno a la voluntad del asegurado, que afecte la funcionalidad del bien.
- c. Daño parcial: Existe daño parcial cuando el costo de la reparación es inferior al 75% del precio de factura del producto.
- d. Daño total: Existe daño total cuando el costo de la reparación es igual o superior al 75% del precio de factura del producto.
- e. Precio de factura: Se refiere al precio de adquisición del artículo registrado en la factura al momento de la compra, luego de aplicado cualquier descuento que es cobrado al cliente.
- f. Producto de gran tamaño: Se entiende como productos de gran tamaño aquellos que no sean transportables por el cliente siendo ejemplo de ellos, pero no limitando, a los siguientes: aires acondicionados, calentadores de agua, estufas, lavadoras, secadoras, neveras, televisores a partir de 32 pulgadas.

#### CONTENIDO – SEGURO DE GARANTÍA EXTENDIDA PARA PRODUCTOS DE TECNOLOGÍA Y/O ELECTRODOMÉSTICOS.

##### Sección I – ¿Qué cubre este seguro?

- [Servicio de reparación](#)
- [Servicio de reemplazo](#)
- [Daño accidental](#)

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

##### Sección III – Otras condiciones

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

##### Sección IV – Glosario