

CLAUSULADO GARANTÍA EXTENDIDA PARA PRODUCTOS DE TECNOLOGÍA KASKEY

Campo	Descripción del formato	Código Clausulado	Código Nota Técnica
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	04/04/2025	04/04/2025
2	Tipo de número de la entidad	1318	1318
3	Tipo de documento	P	NT-P
4	Ramo al cual pertenece	11	11
5	Identificación interna de la proforma	F-13-18-0009-060	N-13-18-0009-005
6	Canal de comercialización	DOCI	

En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tienes como asegurado, y los compromisos que SURA adquirió contigo por haber contratado tu seguro de **GARANTÍA EXTENDIDA PARA PRODUCTOS DE TECNOLOGÍA KASKEY**

SECCIÓN 1 – ¿QUE CUBRE ESTE SEGURO?

1. GARANTÍA EXTENDIDA

CUANDO FINALICE LA GARANTÍA ORIGINAL O DEL FABRICANTE PARA EL PRODUCTO ASEGURADO, SURA TE OTORGA UNA GARANTÍA SUPLEMENTARIA, SÓLO CUANDO TU PRODUCTO DEJE DE FUNCIONAR COMO RESULTADO DE UN DEFECTO DEL FABRICANTE O POR FALLA DURANTE SU USO NORMAL COTIDIANO.

LA GARANTIA ORIGINAL O DEL FABRICANTE DEBE TENER UNA DURACIÓN MÍNIMA DE 12 MESES. EN TODO CASO LA SUMA DE LA VIGENCIA DE LA GARANTÍA ORIGINAL O DEL FABRICANTE Y EL PLAN DE GARANTÍA EXTENDIDA CONTRATADO EN ESTE SEGURO, NO PODRÁ EXCEDER CINCO (5) AÑOS.

ESTA COBERTURA APLICA PARA LOS SIGUIENTES PRODUCTOS NUEVOS: COMPUTADOR DE ESCRITORIO, COMPUTADORES ALL IN ONE (TODO EN UNO), PÓRTATILES, IMPRESORAS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS

SURA DEFINIRÁ SI 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, LUEGO DE APLICADO EL DESCUENTO.

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 20 DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA EN QUE LO ENTREGUES AL CENTRO DE SERVICIOS AUTORIZADO.

EN LOS SIGUIENTES CASOS, SURA PODRÁ DECIDIR SUSTITUIRTE EL PRODUCTO YA SEA POR UNO IGUAL, UNO DE SIMILARES CARACTERÍSTICAS O REALIZÁNDOTE UNA TRANSFERENCIA BANCARIA POR EL PRECIO DEL PRODUCTO QUE APARECE EN LA FACTURA DE COMPRA DESPUÉS DE APLICADO CUALQUIER DESCUENTO COMERCIAL:

- 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.

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 APLICA ÚNICAMENTE RESPECTO DE PRODUCTOS CUYO PRECIO DE FACTURA SEA HASTA POR \$20.000.000 INCLUIDOS DESCUENTOS COMERCIALES.

UNA VEZ REALIZADO EL REEMPLAZO DEL BIEN O LA TRANSFERENCIA BANCARIA, EL SEGURO TERMINARÁ. EL PRODUCTO SUSTITUIDO QUEDARÁ EN PROPIEDAD DE SURA.

SECCIÓN 2 - ¿QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO?

SURA NO ASUME RESPONSABILIDAD ALGUNA Y, POR LO TANTO, NO ESTARÁ OBLIGADA AL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN, RESPECTO DE LAS REPARACIONES O REEMPLAZO DE LOS SIGUIENTES BIENES O CONDICIONES:

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, GOTEIO 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. 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.
15. PRODUCTOS QUE AÚN SE ENCUENTREN CUBIERTOS POR LA GARANTÍA DEL FABRICANTE.

Sección 3 - Otras condiciones

1. Vigencia

Garantía Extendida

El seguro tiene una vigencia descrita en la carátula, 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 programa de garantía extendida contratado no podrá exceder cinco (5) años.

Si tu producto está siendo revisado o reparado 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, entendiéndose que esta última reparación tendrá garantía directamente con el Centro de Servicio de acuerdo con las condiciones que éste tenga establecidas.

2. Valor asegurado

El valor asegurado es el valor neto que pague por el producto de tecnología, según la factura, después de aplicado cualquier descuento.

3. Prima

La prima es el precio del seguro, deberás pagarla al momento de adquirir el producto.

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.

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 SURA te pague la indemnización
- Al finalizar la vigencia.
- Cuando SURA te lo informe por escrito mínimo con 10 días de anticipación a la fecha en que se dará por terminado el seguro.
- Cuando lo solicites a SURA

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 la sustitución y/o cambio del producto, se deberá informar a SURA en el momento del cambio, adjuntando los documentos que acrediten dicha situación. SURA te devolverá de forma proporcional el valor de la prima no devengada desde la fecha del cambio, siempre y cuando no se haya hecho uso de la cobertura durante la vigencia de la póliza.

7. Documentos y 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 la ocurrencia y cuantía del siniestro.

Debes avisarnos el daño o falla de tu producto asegurado dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la ocurrencia de este, sin embargo, cuentas con dos años para formularle a SURA tu 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 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 #888

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

la factura de compra del bien asegurado. La validación del daño se debe hacer por el tercero que SURA indique a fin de determinar la cobertura del seguro.

Ten en cuenta

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 retraído 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 a la Línea de Atención al Cliente #888 que está en la carátula de tú póliza, la cual te entregamos o enviamos a tu correo

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 1 - ¿Qué cubre este seguro?

1. Garantía extendida

Sección 2 - ¿Qué no cubre este seguro?

Sección 3 - Otras condiciones

2. Vigencia
3. Valor asegurado
4. Prima
5. Compensación
6. Terminación
7. Modificaciones al seguro
8. Documentos y procedimiento en caso de reclamación