

# PÓLIZA DE CELULAR PROTEGIDO

## BANCOLOMBIA

Señor(a) asegurado(a), CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. ("CARDIF") lo invita a conocer las condiciones del seguro adquirido por usted:

EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN EL ART. 184 DEL EOSF Y DEMÁS NORMAS CONCORDANTES, CADA UNA DE LAS EXCLUSIONES SERÁN ENUNCIADAS A CONTINUACIÓN DE LOS AMPAROS OTORGADOS POR LA PRESENTE PÓLIZA.

Recuerde que las coberturas contratadas corresponderán a las del plan seleccionado en la Solicitud de Seguro al momento de la suscripción del seguro. Este condicionado aplica para los planes del 9 a 16 y 25 a 32.

El presente seguro ampara únicamente el celular identificado en la solicitud de seguro al momento de la suscripción.

## 1. COBERTURAS

### 1.1. HURTO TELÉFONO CELULAR

**¿Qué cubrimos?** Usted recibirá el pago indemnizatorio en caso de ser víctima de un hurto simple o calificado, a través del cual sea hurtado su teléfono celular amparado.

#### IMPORTANTE

- El valor del deducible que deberá ser asumido por el asegurado corresponderá al 30% del valor asegurado.
- En caso de que el teléfono celular amparado cuente con tecnología de doble SimCard, al momento de ocurrencia del siniestro el asegurado deberá reportar al operador de telefonía el bloqueo de los dos IMEI.
- Se cubre un único evento durante toda la vigencia de la póliza, una vez se efectúe el pago indemnizatorio la póliza se terminará automáticamente.

### 1.2. DAÑO ACCIDENTAL PARCIAL TELÉFONO CELULAR

**¿Qué cubrimos?** Usted tendrá derecho a la reparación del teléfono celular asegurado en caso de que sufra una destrucción o daño parcial como consecuencia de un hecho accidental y el costo de reparación sea inferior al 75% del valor asegurado.

#### IMPORTANTE

- El valor del deducible que deberá ser asumido por el asegurado corresponderá al 20% del valor asegurado.
- Esta cobertura aplica entre otras causas en caso de fractura accidental de pantalla (fisura o quiebre del cristal o display).
- El cliente tendrá derecho hasta máximo 2 eventos por año de vigencia. La póliza se terminará automáticamente cuando se efectúe el segundo pago indemnizatorio presentado en el mismo año de vigencia.

### 1.3. DAÑO ACCIDENTAL TOTAL TELÉFONO CELULAR

**¿Qué cubrimos?** Usted recibirá el pago indemnizatorio en caso de que su teléfono celular amparado sufra una destrucción o daño total como consecuencia de un hecho accidental y el costo de reparación sea superior al 75% del valor asegurado.

#### IMPORTANTE

- El valor del deducible que deberá ser asumido por el asegurado corresponderá al 20% del valor asegurado.
- Se cubre un único evento durante toda la vigencia de la póliza, una vez se efectúe el pago indemnizatorio la póliza se terminará automáticamente.

## ECOSISTEMAS DE SERVICIOS

Ponemos a su disposición una plataforma de servicios que le ayudarán a disfrutar de manera más amplia los beneficios de su seguro. Los servicios podrán ser prestados directamente o por terceros. El alcance, condiciones y disponibilidad de los mismos estará determinado por la aseguradora para el propósito mencionado. Para mayor información ingrese a nuestra página web [www.disfrutatusseguro.com](http://www.disfrutatusseguro.com) o comuníquese con nuestras líneas de atención en Bogotá al 601 7455553, Cali 602 4850809, Medellín 604 6040027, Barranquilla 605 3851828, Bucaramanga 607 6971129, o a nivel nacional al 018000 960011.

## 2. EXCLUSIONES DE LA PÓLIZA

### 2.1. EXCLUSIONES APLICABLES A TODAS LAS COBERTURAS

- Queda excluido cualquier teléfono celular diferente al identificado en la solicitud de seguro al momento de suscribir la póliza.
- La pérdida o daño de elementos considerados accesorios, de propiedad del asegurado como baterías, auriculares, manos libres, líneas y cargadores, entre otros.
- El riesgo masivo incluyendo guerra, conmoción civil y accidentes nucleares o radiactivos.
- Huracán, ciclón, tifón, tornado.
- Terremoto, temblor, maremoto y/o erupción volcánica.
- Los eventos ocurridos fuera del territorio nacional de Colombia.

### 2.2. EXCLUSIONES PARTICULARES APLICABLES A LA COBERTURA DE HURTO TELÉFONO CELULAR

- Pérdida del dispositivo.
- Incautación legal por la autoridad competente.
- Si al momento de ocurrencia del siniestro, el asegurado no realizó el bloqueo de todos los IMEI asignados al teléfono celular amparado, no tendrá derecho al pago indemnizatorio.

### 2.3. EXCLUSIONES PARTICULARES APLICABLES A LAS COBERTURAS DE DAÑO ACCIDENTAL (PARCIAL Y TOTAL)

- Costos por pérdida de datos, programas o información.
- Fallas lógicas producidas en el equipo terminal, a causa de virus o descargas de Internet o como consecuencia de culpa grave del asegurado o de un tercero autorizado por éste.
- Daños por variación de tensión.
- Defectos, daños y cambios cosméticos o estéticos que no afecten el funcionamiento del equipo.

## 3. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

Para realizar la reclamación, a usted le corresponderá demostrar la ocurrencia del siniestro, para lo cual podrá presentar la Fotocopia del documento de identidad, el Formulario de Declaración de Siniestros y los documentos mencionados a continuación u otros que usted considere pertinentes.

| HURTO TELÉFONO CELULAR  | DAÑO ACCIDENTAL PARCIAL Y TOTAL   |
|---|---|
| Denuncio penal en el que conste la descripción de los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el hurto. Los denuncios virtuales, se deben realizar a través del link: <a href="https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/">https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/</a> o a través de las líneas dispuestas por la Fiscalía, para atender denuncias telefónicas: A nivel nacional al 01 8000 910112 o en Bogotá D.C. a 60(1) 5702000. | Imagen del equipo (laterales y frontales). Para daño de pantalla y en caso que esta sea funcional adicionar imagen del IMEI del equipo el cual puede obtener marcando en el celular *#06# |

## 4. PASOS PARA LA RECLAMACIÓN

1

Complete los documentos

2

Radíquelos escribiéndonos a la línea de atención WhatsApp 312-4168684, o al buzón [atencionsiniestros@cardif.com.co](mailto:atencionsiniestros@cardif.com.co)

3

Una vez enviada la documentación completa Cardif Colombia Seguros Generales S.A. procederá a resolver la reclamación, le contactaremos para informarle la resolución del caso.

Con el objetivo de simplificar el procedimiento para la atención de la reclamación, la definición se hará dentro de los 25 días calendario siguientes a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite la ocurrencia y la cuantía, de acuerdo con el artículo 1077 del Código de Comercio.

## 5. CONDICIONES DEL PAGO INDEMNIZATORIO

1. Para las coberturas de **Hurto Teléfono Celular** y **Daño Accidental Total** Teléfono Celular, la aseguradora realizará el pago indemnizatorio mediante reposición del teléfono celular amparado. La reposición del bien asegurado, se realizará con base en los siguientes parámetros:

A. Se entregará un teléfono celular con las mismas características y especificaciones del bien asegurado, siempre y cuando el valor del equipo no supere el valor máximo asegurado informado en la solicitud de seguro, de acuerdo con la disposición de existencias de los fabricantes y las condiciones del mercado.

B. Si no se cuenta con existencias disponibles o el valor del teléfono celular amparado supera el valor máximo asegurado contratado en la póliza, la Aseguradora podrá verificar que el teléfono celular que se entregue en reposición cuente con características y especificaciones similares al bien asegurado.

C. En caso de que el asegurado opte por la entrega de un teléfono celular de las mismas características del bien amparado, la Aseguradora podrá realizar la entrega de un teléfono celular remanufacturado. Entiéndase por remanufacturado aquel teléfono celular que ha tenido alguna falla o ha sido utilizado con anterioridad durante un periodo no superior a 1 año y es acondicionado o reparado, quedando en perfecto estado y uso.

2. Si lo anterior no fuera posible, la Aseguradora realizará el pago indemnizatorio a través de la entrega de un bono, el cual podrá hacer efectivo en almacenes de cadena, o a través de transferencia electrónica a la cuenta informada por el asegurado.

3. El valor de la indemnización no podrá superar el valor asegurado informado en la solicitud de seguro.

4. Para las coberturas de **Daño Accidental Parcial** y **Daño Accidental Total**, el asegurado deberá entregar el teléfono celular a la Aseguradora para que sea realizado el diagnóstico del daño.

5. Para la cobertura de **Daño Accidental Total** Teléfono Celular, cuando el asegurado sea indemnizado, el teléfono celular amparado quedará de propiedad de la Aseguradora por concepto de salvamento.

6. Para las coberturas de **Daño Accidental Parcial**, **Daño Accidental Total** y **Hurto Teléfono Celular**, una vez sea entregado su dispositivo móvil, la reparación o el reemplazo contará con 90 días de garantía. En caso de tener dudas o inconvenientes con el celular reparado podrá comunicarse con las líneas de atención al cliente en Bogotá 60(1) 745 55 53 o a nivel nacional 018000 960011.

7. **Para todas las coberturas**, el valor del deducible deberá ser asumido por el asegurado al momento del pago indemnizatorio, independientemente de que la indemnización se realice a través de reparación, reposición, entrega de bono o transferencia electrónica.

## 6. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

A través del defensor del consumidor financiero, como vocero y conciliador ante las entidades financieras, podrán ser formuladas las quejas respecto a los productos y servicios prestados por nuestra compañía de manera gratuita, la defensoría del cliente es ejercida por los doctores José Federico Ustáriz González (defensor principal) y Ana María Giraldo Rincón (defensor suplente).

Las quejas serán resueltas dentro del marco de sus funciones, sin que se exija ninguna formalidad adicional a su identificación, datos de contacto y descripción de los hechos y derechos que considere vulnerados.

Dichos requerimientos podrán ser radicados a nivel nacional a través de:

- E-mail: «[defensoriacardif@ustarizabogados.com](mailto:defensoriacardif@ustarizabogados.com)»
- Dirección física: Carrera 11ª N° 96 - 51 oficina 203, Edificio Oficity, Bogotá, D.C., o en los teléfonos: 60(1) 6108161 y 60(1) 6108164. Horario de atención de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. A 6:00 p.m. jornada continua.
- Página web <https://ustarizabogados.com>
- APP Defensoría Consumidor Financiero
- A través de nuestra página web <https://bnpparibascardif.com.co/> en el link defensor del consumidor financiero donde podrá conocer las funciones, tramites y procedimiento para la resolución de quejas por parte del defensor del consumidor financiero.

## 6. DEFINICIONES

Para la comprensión del contenido del presente seguro, por favor preste atención a las siguientes definiciones:

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>ASEGURADO</b>         | Es la persona titular del producto financiero con Bancolombia.   |
| <b>ASEGURADORA</b>       | Es la empresa que asume la cobertura del riesgo.   |
| <b>BENEFICIARIO</b>      | Persona a la que se le paga el valor asegurado en caso de reclamación según la cobertura:<br>Para todas las coberturas: El Asegurado.                  |
| <b>¿QUÉ NO ME CUBRE?</b> | Son las exclusiones de la póliza.  |
| <b>INDEMNIZACIÓN</b>     | Corresponde a la reparación o reposición del teléfono celular, de conformidad con lo establecido en el numeral 5 “CONDICIONES DEL PAGO INDEMNIZATORIO” |
| <b>PRIMA</b>             | Es el precio del seguro  |
| <b>SINIESTRO</b>         | Ocurrencia de los sucesos amparados en la póliza.  |
| <b>TOMADOR</b>           | Persona o entidad que por cuenta propia o ajena traslada un riesgo.  |
| <b>VALOR ASEGURADO</b>   | Es el valor máximo que se reconoce por la ocurrencia del siniestro.  |

**CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. SE COMPLACE EN TENERLO COMO CLIENTE Y ESPERA QUE SE SIENTA SATISFECHO CON LOS AMPAROS OFRECIDOS EN ESTE SEGURO.**

**Esta póliza se compone (i) las condiciones las cuales están registradas en la Superintendencia Financiera de Colombia y (ii) la Solicitud de Seguro.  
En todo lo no previsto en el presente documento se regirá por el Código de Comercio.**

Cardif Colombia Seguros Generales S.A asume exclusivamente la responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el presente contrato frente al consumidor financiero. Este producto es ofrecido por la red de BANCOLOMBIA S.A ESTABLECIMIENTO BANCARIO limitándose única y exclusivamente al correcto cumplimiento de las instrucciones debidamente impartidas por CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A para la prestación del servicio en dicha red.