

SEGURO DE SUSTRACCIÓN FRAUDE

Señor asegurado, CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. lo invita a conocer las condiciones del seguro que adquirió. 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.

1. COBERTURAS

1.1. GARANTÍA EXTENDIDA

¿Qué me cubre? La reparación o el reemplazo del bien adquirido con su Tarjeta, objeto de este seguro, cuando finalice la garantía original.

IMPORTANTE

- La cobertura estará vigente por doce (12) meses y aplicará sobre electrodomésticos de línea blanca y marrón para tu uso personal y doméstico.
- La reparación y/o reemplazo se llevarán a cabo directamente por nosotros o por un tercero designado.
- Los electrodomésticos que hacen parte de la línea marrón son: (i) Televisores, (ii) equipos de sonido, (iii) dvd's, y (iv) teatros en casa.
- Los electrodomésticos que hacen parte de la línea blanca son: (i) neveras, (ii) lavadoras, (iii) secadoras, (iv) hornos microondas, (v) estufas, (vi) campanas extractoras, (vii) pequeños aparatos como licuadoras, sanduceras, exprimidores, batidoras, cafeteras, ollas arroceras y ayudantes de cocina.
- El bien asegurado debe tener una garantía original de mínimo tres (03) meses.
- Si la reparación no puede ser llevada a cabo, nosotros reconoceremos el precio de compra del bien asegurado, sin que este valor supere el valor asegurado.

1.2. COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET

¿Qué me cubre? Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de compras fraudulentas que hayan realizado por internet a cargo de su Tarjeta de Crédito.

IMPORTANTE

- Sólo se cubren 2 eventos por año de vigencia.

1.3. HURTO EN CAJERO ELECTRÓNICO O AVANCE CON LA TARJETA DE CRÉDITO

¿Qué me cubre? Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, en el cual pierda el retiro o avance realizado con su Tarjeta de Crédito.

IMPORTANTE

- El hurto debe ocurrir máximo dos horas siguientes al avance.
- El dinero debe ser hurtado al titular de la tarjeta de crédito.
- Solo se cubren 2 eventos al año.

1.4. COMPRA PROTEGIDA

¿Qué me cubre? Usted recibirá el pago de su indemnización en los siguientes casos:

1

En los casos en que sea víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda su bien adquirido con su tarjeta.

2

Cuando el bien adquirido con la tarjeta se dañe de manera accidental.

IMPORTANTE

- En caso de hurto del bien la cobertura estará vigente hasta máximo dos (2) horas después de la compra.
- En caso de daño accidental la cobertura estará vigente hasta máximo sesenta (60) días calendario después de la compra
- Solo se cubren las compras realizadas en el territorio nacional.
- Sólo se cubren 2 eventos al año.

¿Qué NO cubrimos bajo esta cobertura?

1

Daños causados por uso normal o el deterioro debido a erosión, corrosión y/o humedad.

2

Mal uso del bien, al no cumplir las instrucciones del fabricante.

3

Pérdidas por defectos de fábrica.

4

Defectos inherentes al bien.

También excluimos los siguientes aparatos:

a Dinero

b Artículos de segunda.

1.5. REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

¿Qué me cubre? Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda sus documentos personales.

IMPORTANTE

- Sólo se cubren los siguientes documentos: Cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte, licencia de conducción, tarjeta de propiedad del carro y libreta militar.
- Se cubre 1 evento por año de vigencia.

1.6. REPOSICIÓN DE LLAVES

¿Qué me cubre? Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda sus llaves.

IMPORTANTE

- Sólo se cubren las siguientes llaves: Llaves de la puerta principal de la residencia, llaves del vehículo o moto y llaves de seguridad de la residencia.
- Se cubre 1 evento por año de vigencia.

1.7. REPOSICIÓN DE BOLSO, BILLETERA Y/O SU CONTENIDO

¿Qué me cubre? Usted recibirá el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, a través del cual pierda su bolso o su billetera y el contenido de estos.

IMPORTANTE

- Se cubren los siguientes objetos: Las carteras y/o maletines de mano, las billeteras, el maquillaje, las gafas y las agendas.
- Se cubre 1 evento por año de vigencia.

¿Qué NO me cubre? (para reposición de documentos, llaves, bolso, billetera y/o su contenido:

1 Hurto simple.

2 Actos ilegales cometidos por el asegurado.

2. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

A usted le corresponderá demostrar la ocurrencia del siniestro, para lo cual podrá presentar adicionalmente al Formulario de Declaración de Siniestros, los documentos mencionados a continuación u otro que usted considere:

DOCUMENTOS	COBERTURAS					
	COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET	HURTO POR AVANCES	COMPRA PROTEGIDA POR HURTO	COMPRA PROTEGIDA POR DAÑO	REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS, LLAVES, BOLSO, BILLETERA	GARANTIA EXTENDIDA
Denuncio penal en el que conste la descripción de los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el hurto.	X	X	X		X	
Certificación en donde se detalle fecha y hora de la transacción	X	X				
Documento o carta elaborada por el asegurado en el cual se describan los hechos, el día, la hora y el lugar en el cual ocurrió el daño, (ii) factura o documento en el cual sea posible evidenciar la				X		X

compra y el costo del bien adquirido, copia del Voucher de la tarjeta donde aparezcan todos los detalles de la compra

IMPORTANTE

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.

3. PASOS PARA REALIZAR LA RECLAMACIÓN

Cuando cuente con los documentos anunciados para la reclamación, lo invitamos a remitir dicha documentación a través de los siguientes canales:

- 1) A través de WhatsApp, escribiéndonos a la línea de atención 3125104792.
- 2) Acercándose a un Centro de Atención de Tarjeta Alkosto.

4. 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 Mario Santiago Fajardo (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»
- 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.

5. DEFINICIONES

Asegurado: Es la persona titular del interés objeto del seguro.

Beneficiario: Persona o entidad autorizada por parte del Asegurado para recibir los beneficios y pagos correspondientes en caso de reclamación.

- **Para Compras Fraudulentas por Internet, Hurto en Cajero o Avances con la Tarjeta de Crédito, Compra Protegidas por Hurtos, Compra Protegida por Daño:** El beneficiario oneroso será la **COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.** para efectos de que se realice la aplicación del pago al producto financiero amparado. Cuando no haya un saldo adeudado en el producto financiero, el beneficiario será el Asegurado.
- **Para Garantía Extendida, Reposición de Documentos, Reposición de Llaves, Bolso, Billetera y/o Contenido:** El beneficiario será el Asegurado.

Carencia: Período de tiempo contado desde el inicio de la vigencia de la cobertura, durante el cual el asegurado no tiene derecho alguno a indemnización frente a la ocurrencia de un evento.

Exclusiones: Son los eventos no amparados por el seguro.

Indemnización: Es el valor que se reconoce por la ocurrencia del siniestro.

Prima: Es el precio del seguro.

Siniestro: Ocurrencia de los sucesos amparados en la póliza.

Tomador: Entidad o institución financiera que tiene alguna relación con el asegurado

Valor Asegurado: Es el valor máximo que se reconocerá por la aseguradora ante la ocurrencia de un siniestro amparado bajo alguna de las coberturas contratadas.

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

Todo lo no previsto en el presente documento se regirá por el Código de Comercio.