

# PÓLIZA DE SEGURO DE SUSTRACCIÓN, GARANTÍA EXTENDIDA Y DAÑO ACCIDENTAL

## CONDICIONES

SEÑOR ASEGURADO, CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. (CARDIF) LO INVITA A CONOCER LAS CONDICIONES DEL SEGURO ADQUIRIDO POR EL ASEGURADO (USTED): SOLO SE CUBRE EL BIEN ADQUIRIDO COMO NUEVO PARA USO PERSONAL Y DOMÉSTICO

## 1. COBERTURAS

### 1.1. GARANTÍA EXTENDIDA

**¿QUÉ CUBRIMOS?** Este amparo aplica solamente en el territorio Colombiano y te cubre fallas o defectos de fábrica del producto asegurado, una vez finalizada la garantía original o del fabricante. Las reparaciones o reemplazos se hacen únicamente para mantener el goce y funcionamiento de los bienes asegurados de acuerdo con sus características propias descritas por el fabricante.

La garantía extendida solo ampara un bien asegurado, y no la factura expedida; por tanto, cuando ésta contenga más de un bien adquirido, sólo quedará amparado el bien que se especifique en el respectivo certificado individual de seguro. En caso de ventas acompañadas de otros bienes promocionales, sólo se otorgará cobertura sobre el bien asegurado, y no sobre aquellos de promoción que acompañen a éste.

Cuando el producto se haya comprado en oportunidad única, o con descuento con respecto a precios ordinarios del almacén o precios de lista, para efectos del reemplazo descrito anteriormente, se reemplazará por un producto de características equivalentes o semejantes. En ningún caso el reemplazo podrá superar el precio pagado por el producto amparado.

Es condición para la procedencia de los amparos de Garantía Extendida:

1. Que el bien tenga una garantía escrita original y válida o de su fabricante por un periodo mínimo de tres (3) meses.
2. Que la información provista a CARDIF, o al tercero que se designe para tal efecto, al momento de la reclamación, sea exacta y que no esté orientada a engañar o a generar falsedad de carácter alguno.
3. Que las fallas cubiertas correspondan únicamente a fallas de fabricación.

**VIGENCIA:** la vigencia técnica de éste amparo comenzará a correr al día siguiente a aquel en que finalice la garantía original o del fabricante del bien asegurado y terminará una vez finalice el plazo pactado expresamente en el respectivo certificado. Para aquellos casos en los cuales se efectúe reemplazo del bien objeto de la garantía extendida, dicha cobertura de garantía terminará en la fecha en la que se efectúe el respectivo reemplazo, quedando el nuevo producto con la garantía original o del fabricante, pero sin que la garantía extendida tenga cobertura sobre ese nuevo bien.

Esta cobertura está compuesta por los siguientes servicios que son excluyentes entre sí:

#### 1.1.1 REPARACIÓN DEL BIEN ASEGURADO

**¿QUÉ CUBRIMOS?** CARDIF, en forma directa o a través de un tercero designado, realizará la reparación del bien asegurado en las mismas condiciones en que estuvo obligado a hacer tales reparaciones el fabricante bajo su garantía original. El costo de cada reparación o múltiples reparaciones no podrá exceder el valor del precio efectivamente pagado para la compra del producto:

Para el caso de productos en que sea inviable su reparación, se realizará el reemplazo de los mismos teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. Reemplazo por un artículo igual.
2. Si lo anterior no fuera posible, reemplazo por un artículo de características y marca equivalentes o semejantes.
3. Si lo anterior no fuera posible, reemplazo por un artículo de mejores características y valor equivalente al precio pagado por el asegurado.
4. Si lo anterior no fuera posible, se restituirá el precio pagado por el bien asegurado.

Para los efectos de este amparo la reparación o los costos y gastos de reparación incluirán:

- Costo del diagnóstico, la mano de obra y de los repuestos o piezas que sean necesarios para reparar los bienes asegurados.
- Fletes o transporte de bienes de gran tamaño (ej: lavadoras, neveras, equipos empotrables, televisores mayores a 29 pulgadas,) en caso que no haya servicios autorizados en una ciudad determinada.
- La reparación o costos de reparación de los daños por defecto de fabricación en las siguientes partes: tapas de caseteras, cabezales y unidades láser, bandejas de neveras, gases de neveras, control de temperatura, sistema de refrigeración y congelación.

Entiéndase por reparación el cambio de partes hasta lograr el adecuado y correcto funcionamiento del producto y no el ajuste o la simple revisión del producto.

## IMPORTANTE

Se pueden realizar dos reparaciones al bien asegurado. En caso que el centro técnico autorizado por Cardif, certifique que es necesario realizar una tercera reparación, usted puede elegir entre la reparación del producto o solicitar su reemplazo.

### 1.1.2. REEMPLAZO INMEDIATO:

**¿QUÉ CUBRIMOS?** Cuando por defectos de fabricación cubiertos por la garantía original o del fabricante se presenten daños, errores o mal funcionamiento ocasionado por variaciones de voltaje, CARDIF, a través de ALMACENES FLAMINGO S.A. reemplazará el bien asegurado sin intentar o realizar ninguna reparación previa, por un bien de similar tipo o características. Esta cobertura sólo aplica para los bienes con precio de compra igual o inferior a trescientos sesenta mil pesos m/cte. (\$360.000.00). No se realizará el reemplazo aquí descrito, a bienes cuyo precio de compra al momento de la adquisición sea superior a trescientos sesenta mil pesos m/cte. (\$360.000.00).

En caso donde resulte inviable el reemplazo del bien asegurado, la aseguradora restituirá el precio pagado por el asegurado para la adquisición del artículo.

### EXCLUSIONES APLICABLES AL AMPARO DE GARANTÍA EXTENDIDA

**¿QUÉ NO CUBRIMOS?** CARDIF no estará obligada a brindar las prestaciones otorgadas por el amparo de GARANTÍA EXTENDIDA, y por tanto no se otorgará cobertura por los daños o desperfectos causados como consecuencia de los siguientes hechos o actividades:

- Las reparaciones, arreglos, modificaciones o desarme del bien objeto de garantía extendida o cualquier parte de su instalación que hayan sido contratadas o realizadas por el cliente asegurado y/o por cualquier persona que no sea un técnico autorizado expresamente por el fabricante, el proveedor o una persona autorizada por ellos o que se realice sin el previo consentimiento de CARDIF sin tener en cuenta la persona que lo realice.
- El deterioro, demérito, depreciación y/o desgaste por el uso normal o funcionamiento así como vicio propio, merma, filtración, oxidación, cavitación, corrosión, humedad atmosférica, contaminación o polución del bien asegurado.
- Fallas en unidades transformadoras, generadoras o servidores, colocados en forma externa al producto asegurado, excepto cuando las unidades en cuestión hayan sido provistas directamente por el fabricante del bien objeto de garantía extendida.
- Falta de cuidado normal y mantenimiento preventivo, limpieza, lubricación, ajuste, alineamiento o regulación del bien objeto de garantía extendida. Uso del bien objeto de garantía extendida de manera distinta al indicado por el fabricante.
- Exposición a condiciones lumínicas, climáticas o ambientales, arenas, polvo, goteo de baterías, así como los daños ocasionados por golpes, caídas, maltrato, abuso o uso inadecuado del producto o de su fuente eléctrica y/o su conexión inadecuada en general a toma corrientes, adaptadores, reguladores, estabilizadores, supresores de picos, a las redes en general y/o a otro equipo.
- Los desperfectos, daños o pérdida producidos o que tengan causa o sean consecuencia de fuerza mayor o caso fortuito, excepto los causados por variaciones de voltaje para la aplicación del reemplazo inmediato descrito en este seguro.
- Los que tengan causa o sean consecuencia de la prestación de servicios públicos, incluyendo la suspensión del servicio y/o restablecimiento del mismo.
- Los que tengan causa o sean consecuencia de daños o averías internas producto de una falla sistémica de la red eléctrica (mecánicos, eléctricos o electrónicos), por la acción directa de la energía eléctrica como resultado de cortocircuitos, "apagones", arcos voltaicos y otros efectos similares, así como los debidos a la caída de rayos. lo anterior con excepción de los causados por variaciones de voltaje para la aplicación del reemplazo inmediato descrito en este seguro.
- Los desperfectos, daños o pérdida producidos o que tengan causa o sean consecuencia de golpes o caídas accidentales que sufran los bienes durante su traslado o movilización, o por el desplome o caída de estanterías o estructuras así como manchas, rasguños, raspadura, rayones sobre superficies pulidas, pintadas o esmaltadas que impliquen únicamente defectos o daños estéticos, así como daños causados por animales o insectos.

### 1.2. DAÑO ACCIDENTAL

**¿QUÉ CUBRIMOS?** Cuando dentro de los sesenta (60) días siguientes a la compra del bien asegurado, éste sufra un daño como consecuencia de un hecho accidental que impida su correcto funcionamiento, CARDIF, sin exceder en ningún caso el precio original de compra, te pagará una de las siguientes indemnizaciones, las cuales son excluyentes entre sí:

1. Cubriendo los gastos de reparación del bien asegurado.
2. En caso que el bien asegurado no pueda ser reparado, éste será reemplazado por uno de igual tipo y características similares.

Si el bien asegurado forma parte de un par o conjunto, sólo se reconocerá el amparo por el producto dañado, a menos que los productos sean inutilizables individualmente y/o no puedan ser reemplazados individualmente. La cobertura de este seguro se limita a una (1) reclamación durante la vigencia técnica señalada.

**VIGENCIA:** La vigencia técnica del amparo de daño accidental comenzará a correr en el momento en que el cliente asegurado le hayasido puesto a su disposición el bien asegurado adquirido o comprado en ALMACENES FLAMINGO S.A. y finalizará transcurridos sesenta (60) días contados desde el día de compra adquisición del mismo.

## EXCLUSIONES DEL AMPARO DE DAÑO ACCIDENTAL

**¿QUÉ NO CUBRIMOS?** CARDIF no efectuará pago alguno bajo este amparo respecto del daño o pérdidas que sean originadas en, o como consecuencia directa o indirecta de:

- Plagas, insectos, cucarachas, roedores, animales, termitas, moho, descomposición por humedad o sequedad, bacterias, ácaros, óxido, sulfatación o polución,
- Fallas mecánicas, fallas eléctricas, fallas en el software, o fallas de datos incluidos, pero no limitados a virus. A cualquier interrupción en la energía eléctrica, sobre voltaje, baja en el suministro de energía, interrupción del suministro eléctrico, fallas en el sistema de satélite o detelecomunicaciones. Consecuencias directas o indirectas de daños en software, bases de datos o archivos
- Productos que el cliente dañó a través de alguna alteración incluidos cortes, daños con sierra u ocasionados para darle forma.

## 1.3. HURTO CALIFICADO

**¿QUÉ CUBRIMOS?** Recibirás el pago del valor asegurado en caso de ser víctima de un hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación, en donde te roben el bien asegurado dentro o fuera de la tienda, dentro de las dos (2) horas siguientes en que es adquirido el bien. CARDIF indemnizará el monto del precio de compra hasta un límite de un millón de pesos m/cte. (\$1.000.000.00).

Es condición para la procedencia de este amparo que:

- El hurto calificado, se ponga en conocimiento de las autoridades competentes.
- Que el bien asegurado haya sido comprado en ALMACENES FLAMINGO S.A.

**VIGENCIA:** La vigencia técnica del amparo de hurto calificado comenzará a correr en el momento en que le haya sido puesto a su disposición el bien asegurado adquirido o comprado en ALMACENES FLAMINGO S.A. y finalizará transcurridas dos (2) horas contadas desde la hora de compra o adquisición del mismo.

**Límite de reclamaciones:** máximo un (1) evento. Para aquellos casos en los que se afecte la cobertura de hurto calificado, la garantía extendida que amparaba dicho bien asegurado terminará en la fecha en que los hechos del hurto calificado tengan lugar.

## 2. EXCLUSIONES GENERALES

**¿QUÉ NO CUBRIMOS EN NINGUNA DE LAS COBERTURAS?**

### 2.1. BIENES QUE NO CUBRIMOS EN NINGUN AMPARO

Estarán excluidos de cobertura en todos los amparos contenidos en el presente seguro :

- Los elementos, accesorios, interruptores, adaptadores y cargadores de batería en general, las líneas y cables externos, bastidores, recipientes, botones, asideros, antenas, terminales, conectores, tomas, toma corriente, enchufes, ligas, bandas, cauchos y partes desechables, gabinetes, cajones y baterías.
- Artículos de apariencia o estructurales.
- Bienes consumibles
- Programas de aplicación, el software de operación o todo otro software o la información contenida o producida con ellos.
- Bienes cuyos elementos de identificación no coincidan con los incorporados en la carátula de la póliza y/o el certificado de garantía extendida.
- Productos o aparatos de comunicación móvil



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

**Código Nota Técnica:** 30/12/2025-1344-NT-P-09-FLA000000VHAL002  
**Código Condicionado:** 30/12/2025-1344-P-09-FLA0002902HAL001-0C00  
2902 CSFC V5

**Seguros  
para un mundo  
en evolución**

- Daños, hurtos o fallas que tengan causa o sean consecuencia de incendio, inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico así como fuego subterráneo, vibraciones o movimientos normales del suelo o del subsuelo, hundimiento, desplome, derrumbamiento, desplazamiento o asentamiento.
- Daños, hurtos o fallas que tengan causa o sean consecuencia de guerra civil o internacional (declarada o no), conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público, secuestro, confiscación, incautación o decomiso.
- Dolo o culpa grave del cliente o de sus familiares hasta el tercer grado de consanguinidad, y segundo de afinidad y único civil.

### 3. DOCUMENTOS Y PASOS PARA LA RECLAMACIÓN

Para presentar la reclamación, usted deberá comunicarse con la línea de atención al cliente, allí brindarán todas las indicaciones, asignando el número de la reclamación.

1. Comunicarse con la línea de atención al cliente en Bogotá 7455426 o nuestra línea de WhatsApp 3203691971 para que se cree la orden de trabajo
2. Remitir la documentación sugerida para demostrar la ocurrencia y cuantía del siniestro al correo [garantia.extendida@cardif.com.co](mailto:garantia.extendida@cardif.com.co).
3. Cuando la reclamación afecte la cobertura de Garantía Extendida o Daño Accidental, será necesario que con posterioridad a la llamada realizada a la línea de atención al cliente, se lleve el bien asegurado al centro técnico indicado.

#### DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1077 del Código de Comercio, a usted como asegurado le corresponderá demostrar la ocurrencia y cuantía del siniestro. Se sugiere radicar los siguientes documentos:

1. Para las coberturas de garantía extendida y daño accidental: (i) Original de la factura de compra, (ii) Comunicación en la cual se describan los hechos ocurridos, (iii) Certificado individual de garantía extendida.
2. Para la cobertura de hurto calificado: Denuncia formulada ante autoridad competente y factura de compra.

Nota: CARDIF podrá solicitar cualquier otro documento necesario para definir su reclamación, así mismo, cuando usted o los beneficiarios no posean los documentos mencionados, podrán aportar cualquier medio probatorio previsto en la ley, siempre y cuando sea idóneo, pertinente y conducente para probar el siniestro

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

### 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](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
- Las funciones, tramites y procedimiento para la resolución de quejas por parte del defensor del consumidor financiero.

## 5. DEFINICIONES

---

<b>Asegurado</b>	Es la persona titular del interés objeto del seguro.
<b>Beneficiario</b>	Persona a la que se le paga el valor asegurado en caso de reclamación.
<b>Carencia</b>	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.
<b>Deducible</b>	Valor que debe asumir el asegurado al momento de pagarse la indemnización.
<b>Exclusiones</b>	Son los eventos no amparados por el seguro.
<b>Indemnización</b>	Es el valor que se reconoce por la ocurrencia del siniestro.
<b>Prima</b>	Es el precio del seguro.
<b>Siniestro</b>	Ocurrencia de los sucesos amparados en la póliza.
<b>SMDLV</b>	Salario Mínimo Diario Legal Vigente.
<b>SMMLV</b>	Salario Mínimo Mensual Legal Vigente.
<b>Sublímites asegurados</b>	Valores que se reconocen por los eventos particulares incluidos dentro de las coberturas del seguro.
<b>Tomador</b>	la persona que, obrando por cuenta propia o ajena, traslada los riesgos.
<b>Valor Asegurado</b>	cuantía máxima de la indemnización a cargo de la aseguradora tras la ocurrencia de un siniestro amparado en la póliza que ésta ha expedido, sin que supere el valor contratado en el certificado individual de seguro.

