

garantía
extendida

éxito



TÉRMINOS Y CONDICIONES

bicicletas

éxito

exito.com



018000 428800

para servirte

TÉRMINOS Y CONDICIONES GARANTÍA EXTENDIDA BICICLETAS ALMACENES ÉXITO S.A

ALMACENES ÉXITO S.A. responderá a sus clientes en los términos que a continuación se describen, por la cobertura adicional de garantía extendida una vez finalice la garantía original o del fabricante y hasta por el término que se ha contratado, conforme se hace constar en la factura de compra, bajos los siguientes términos y condiciones.

Para la prestación del servicio de garantía extendida, ALMACENES ÉXITO S.A. ha tomado una Póliza de Responsabilidad Civil Contractual, con ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., (en adelante ZURICH) a la cual le aplican las Condiciones Generales de la Póliza de Responsabilidad Civil de Garantía Extendida No. 03/02/2020-1309-NT-P-06-RCGAREXTEND-0001 / 03/02/2020-1309-P-06-RCGAREXTEND-0001-D001, previamente depositadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia y que se encuentran a disposición en la página web www.zurichseguros.com.co, cuya finalidad es cubrir la pérdida patrimonial que sufra ALMACENES ÉXITO S.A. en razón de la responsabilidad civil en que éste pudiera incurrir con sus clientes, en virtud de la celebración de un contrato de garantía extendida, el cual deberá ser reportado a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. dentro de los términos establecidos en el manual operativo, que consiste en la reparación o el reemplazo de piezas o partes de las bicicletas distribuidas por ALMACENES ÉXITO S.A. en sus establecimientos de comercio y, cuyas daños tengan su origen en materiales o fabricación defectuosa, de conformidad con los siguientes:

I. TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Aplica únicamente sobre bicicletas nuevas de uso personal que tengan una garantía válida, original o del fabricante; la garantía iniciará una vez haya expirado la vigencia de la garantía original de la bicicleta.
2. Esta garantía extendida cubrirá: el costo de cada reparación, el cual, en ningún momento excederá el costo de reembolsar el precio de compra de la bicicleta dañada. Por consiguiente, ALMACENES ÉXITO S.A. o quien represente sus derechos, decidirá libremente si repara la bicicleta o reembolsa el valor en los siguientes términos:
 - a. Cubriendo los gastos de reparación de la bicicleta, con ocasión de daños causados por defectos de fabricación, sin exceder en ningún caso el precio de compra; o,
 - b. En caso que la bicicleta no pueda ser reparada, se entregará al beneficiario un Bono denominado "Bono de compra" por un valor igual al valor pagado por la bicicleta en la factura de compra menos el valor del deducible establecido. La reposición sólo se hará en la sección de Ventas Empresariales de ALMACENES ÉXITO S.A.; para lo cual el cliente se acercará con su documento de identidad únicamente a la Sección Digital de la tienda para hacer la reposición por la nueva bicicleta, de acuerdo al valor total establecido en la tarjeta.
 - c. **Deducible:** Es el monto que se descontará del valor de la bicicleta que se registra en la factura de compra y que corresponde a un 20% sobre dicho valor.
4. La factura de compra de la bicicleta y de la Garantía Extendida (original o suplementaria), constituyen los documentos de soporte que son solicitados al cliente para hacer efectiva la garantía extendida. El trámite de la reclamación iniciará una vez se hayan recibido por parte de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. los documentos completos. Una vez recibidos los documentos Zurich le enviará al cliente una confirmación de recibido para seguimiento.

II. PLAN DE GARANTÍA EXTENDIDA

En virtud de la garantía extendida contratada, el plan opera durante un periodo de seis (6) meses, periodo que comenzará una vez finalice la vigencia de la garantía original otorgada por el fabricante.

Brinda cobertura por defectos de fabricación en el marco o materiales defectuosos y mano de obra requerida para la reparación, si ella fuere procedente.

ALMACENES ÉXITO S.A. o quien represente sus derechos, se reserva el derecho de elegir libremente el centro de servicio técnico (CST) que deberá efectuar la reparación.

En el evento que las partes, piezas o accesorios necesarios para la reparación no se encuentren disponibles en el comercio local, o porque ALMACENES ÉXITO S.A. o quien represente sus derechos así lo haya decidido, se podrá reconocer el valor pagado por el cliente en la factura de compra menos el valor del deducible establecido, en lugar de reparar el bien. La reposición sólo se hará en la sección de Ventas Empresariales de ALMACENES ÉXITO S.A.; para lo cual el cliente se acercará con su documento de identidad únicamente a la Sección Digital de la tienda para hacer la reposición por la nueva bicicleta de acuerdo al valor total establecido en la "tarjeta regalo". No se realizarán devoluciones de dinero si la bicicleta escogida es de un valor inferior al precio de compra del bien objeto de reposición. Así mismo, en caso que opere la sustitución de la bicicleta, bien por la inexistencia de las piezas, partes o accesorios, o ALMACENES ÉXITO S.A. o quien represente sus derechos así lo haya decidido, la garantía extendida por el periodo restante de cobertura, terminará en la fecha en que el cliente haya recibido la "tarjeta de regalo" por el valor de compra de la bicicleta, quedando la bicicleta nueva amparada únicamente por la garantía original de fábrica, sin que pueda entenderse que la garantía extendida aplica respecto de la nueva bicicleta.

Queda claramente expresado y entendido, que la bicicleta entregada en sustitución o reposición, no estará cubierta por el plan de reparación, ni reposición a que se refiere la garantía extendida.

Si en el momento de la presentación de la reclamación a ALMACENES ÉXITO S.A., o al tercero que se designe para tal efecto, el cliente actúa o realiza declaraciones de mala fe, la reclamación no será cubierta por la garantía extendida.

III. EXCLUSIONES DEL PLAN DE GARANTÍA EXTENDIDA

1. La garantía extendida NO cubre el servicio de reparación o reemplazo de la bicicleta, respecto de las siguientes partes, artículos y/o servicios:
 - a. Los adicionales, interruptores, baterías, adaptadores y cargadores de baterías en general, cables externos, recipientes, botones, manijas, antenas, terminales, conectores, tomas, enchufes, ligas, bandas, cauchos y partes desechables, control remoto.
 - b. Los daños por la exposición a condiciones luminicas, climáticas o ambientales, arena, polvo. El uso y desgaste normal. La sulfatación u oxidación de baterías. Golpes o caídas por actos negligentes o por maltrato, abuso o uso inadecuado de la bicicleta o de su fuente eléctrica. La conexión inadecuada en general a

tomacorrientes, adaptadores, reguladores, estabilizadores, supresores de picos, a la(s) red(es) en general y/o a otro equipo, o por fuerza mayor o caso fortuito.

- c. Deterioro, demérito, depreciación y/o desgaste por el natural y normal uso o funcionamiento de la bicicleta.
 - d. Desperfectos causados por fallas en unidades transformadoras o generadoras, servidores, etc., colocadas en forma externa a la bicicleta, excepto cuando ellas hayan sido previstas directamente por el fabricante de la bicicleta junto con éste.
 - e. Problemas de transmisión o recepción en general, ajuste o alineamiento o regulación.
 - f. Defectos producidos a causa o como consecuencia de arreglos, reparaciones, modificaciones, o desarme de la instalación o cualquier parte de la bicicleta, por un técnico no autorizado por el fabricante o el proveedor, o del incumplimiento al seguir las instrucciones del fabricante para su instalación, operación o mantenimiento.
 - g. Cualquier problema o defecto no cubierto por la garantía original y por escrito del fabricante, incluyendo los causados por uso indebido o abusivo o de corto circuito, deficiencias en la instalación eléctrica o línea telefónica o de gas del domicilio del usuario, o conexiones indebidas, accidentes, caídas o impactos, insectos, animales, exposición a condiciones ambientales no apropiadas, robo, corrosión, incendio, inundación, sismos y desastres naturales; de igual manera, pérdida o daño por hechos de guerra, invasión o actos de hostilidad, guerra civil, rebelión, insurrección, vandalismo, huelgas, disturbios laborales, secuestro, confiscación, incautación o decomiso.
 - h. Reparación de daños sufridos u ocasionados por uso en establecimientos de comercio o para fines comerciales.
 - i. Daños por falta de cuidado normal y mantenimiento preventivo, limpieza, lubricación, ajuste, alineamiento o regulación del bien objeto de la garantía extendida.
 - j. Pérdidas que resulten o estén relacionadas con actividades de negocios o actividades comerciales, es decir productos que no estén siendo utilizados para uso personal.
2. La presente garantía extendida se terminará anticipadamente si la información entregada al servicio técnico autorizado o a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. resulta ser falsa. Así mismo, quedará sin cobertura la garantía extendida si el número de identificación o serie de la bicicleta se encuentra alterado en cualquier forma.
3. **Deducible:** Es el monto que se descontará del valor de la bicicleta que se registra en la factura de compra y que corresponde a un 20% sobre dicho valor.
4. **Devoluciones:** El cliente podrá solicitar la devolución del dinero pagado al momento de adquirir la garantía extendida, cancelando la misma, presentando la factura, únicamente durante los primeros cinco (5) días calendario siguientes a la adquisición de la garantía extendida.

IV. BENEFICIOS ADICIONALES DE LA GARANTÍA EXTENDIDA

1. COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL

Al adquirir esta Garantía Extendida el cliente de ALMACENES ÉXITO S.A., será beneficiario de una cobertura que ampara el daño accidental de la bicicleta cubierta por esta garantía extendida, siempre y cuando, la haya adquirido en la misma fecha, hora y tienda en que compró la bicicleta cubierta por ésta. Las coberturas de daño accidental son otorgadas por ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., y aplican las Condiciones Generales previamente depositadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia y que se encuentran publicadas en la página web www.zurichseguros.com.co, aplicándose las siguientes condiciones particulares:

- 1.1. **Daño accidental:** Daño físico causado como consecuencia de un suceso imprevisto, repentino, fortuito e independiente de la voluntad de la persona que adquiere la bicicleta, que genera la pérdida total o parcial de ésta. Se entiende pérdida total por daño accidental, cuando la reparación de la bicicleta tenga un costo superior al 70% del valor pagado en la factura de compra por la bicicleta.
- 1.2. **Deducible:** Es el monto que se descontará del valor de la bicicleta que se registra en la factura de compra y que corresponde a un 20% sobre dicho valor.
- 1.3. **Vigencia de Cobertura de Daño accidental:** Para las garantías extendidas de seis (6) meses, el daño accidental de la bicicleta únicamente estará cubierto si ocurre dentro de los trescientos sesenta (360) días calendario posteriores a la fecha de compra de la garantía.

GARANTÍA	VIGENCIA DAÑO ACCIDENTAL
6 Meses	360 Días

El amparo de Daño Accidental tiene un límite de un (1) único evento por cobertura-vigencia de la garantía extendida.

- 1.4. El daño accidental debe haber ocurrido dentro del territorio de la República de Colombia.
- 1.5. ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., indemnizará al beneficiario de UNA de las siguientes formas, las cuales son excluyentes entre sí:
 - a. Cubriendo los gastos de reparación de la bicicleta causados por el daño accidental, sin exceder en ningún caso el precio de compra; o,
 - b. En caso de que la bicicleta no pueda ser reparada, se entregará al beneficiario un Bono denominado "Bono de compra por el valor pagado por la bicicleta en la factura de compra menos el deducible establecido. La reposición solo se hará en la sección de Ventas Empresariales de ALMACENES ÉXITO S.A.; para lo cual el beneficiario se acercará con su documento de identidad únicamente a la Sección Digital de la tienda para hacer la reposición por la nueva bicicleta.
- 1.6. Para hacer uso de este beneficio el cliente debe comunicarse a la línea 018000 111 669 dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia del daño accidental para informar el daño y posteriormente remitir a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., fotocopia del original de la factura en donde consta la compra de la garantía extendida. El trámite de la reclamación iniciará una vez se hayan recibido por parte de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. los documentos completos. Una vez recibidos los documentos Zurich le enviará al cliente una confirmación de recibido para seguimiento.
- 1.7. En el momento en que se haga efectivo el amparo de daño accidental (con la entrega de la tarjeta regalo), se dará por terminada la cobertura de la garantía extendida para la bicicleta.
- 1.8. **Condiciones especiales:**
 - a. Si en el momento de la comprobación del siniestro presentado a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., o al tercero que se designe para tal efecto, el beneficiario actúa de mala fe, perderá el derecho a ser indemnizado, conforme al artículo 1078 del Código de Comercio.

1.9. Exclusiones para la cobertura de daño accidental.

1.9.1. Lavado de activos: ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., no será responsable de realizar cualquier pago o indemnización al asegurado que tenga conexión con cualquier reclamo originado de, basado en o atribuible a, o que de cualquier manera involucre cualquier acto real o supuesto de lavado de activos.

Por cualquier reclamo de pérdida originado en, o donde el asegurado o algún Beneficiario en conformidad con la póliza es un ciudadano o agencia del gobierno de, algún país (países) contra el (los) cual (cuales) cualesquiera leyes y/o reglamentos que se apliquen a la Póliza de Responsabilidad Civil de Garantía Extendida y/o a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., su sociedad matriz o su sociedad controladora final, tengan establecido un embargo u otra forma de sanción económica, que produzca el efecto de prohibir a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., proporcionar cobertura de seguro, realizar operaciones con, o de otra forma, ofrecer beneficios económicos al asegurado o algún otro beneficiario en conformidad con Póliza de Responsabilidad Civil de Garantía Extendida, Hurto Calificado y Daño Accidental.

Se entiende y acuerda, además, que ningún beneficio o pago será otorgado o será efectuado a cualquier beneficiario (beneficiarios) que es / sean declarado(s) incapaz (incapaces) de recibir beneficios económicos en conformidad con las leyes y/o reglamentos que se apliquen a la Póliza de Responsabilidad Civil de Garantía Extendida, Hurto Calificado y Daño Accidental, y/o a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., su sociedad matriz o su entidad controladora final.

1.9.2. No hay lugar a pago alguno bajo la cobertura de Daño Accidental, cuando los daños y pérdidas materiales que sufra la bicicleta, sean anteriores a la contratación de la garantía extendida, o tengan su causa, consistan en, o sean consecuencia, directa o indirecta, total o parcial, de:

- Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (haya o no declaración de guerra), guerra civil.
- Las órdenes o actos de autoridad, salvo aquellos dirigidos a aminorar o evitar la propagación o extensión de las consecuencias de cualquier evento cubierto por esta póliza. Así mismo, se excluyen embargos, secuestros, sanciones civiles, allanamientos, decomisos, comisos, confiscaciones, apropiaciones, requisiciones, expropiaciones y similares.
- Toda clase de riesgos nucleares y atómicos.
- Radiaciones ionizantes o contaminación por radiactividad de cualquier combustible nuclear o por la combustión de carburantes nucleares.
- Propiedades radiactivas, tóxicas, explosivas u otras propiedades peligrosas o contaminantes de cualquier instalación nuclear, reactor u otra instalación nuclear o de partes de la misma. Cualquier arma de guerra que utilice la desintegración y/o fisión y/o fusión nuclear o atómica o cualquier Otra reacción o fuerza radiactiva o sustancia radioactiva.
- Daño o pérdida material, costo o gasto causado directa o indirectamente por cohetes o misiles.
- Huelga, motín, asonada, conmoción civil o popular y actos mal intencionados de terceros, sabotaje y Terrorismo incluidos los que sean cometidos por personas pertenecientes a movimientos subversivos. El incendio proveniente de estos hechos también se excluye de la cobertura.
- Terrorismo cibernético: daños derivados de la manipulación de la información generada, enviada, recibida, almacenada, comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares como pudiera ser, entre otros el intercambio electrónico de datos, internet, el correo electrónico.
- Daños inherentes a las cosas por su propio desgaste y deterioro paulatino, como consecuencia del uso o funcionamiento normal, pérdida de resistencia, corrosión, erosión, oxidación, herrumbres o incrustaciones, condiciones atmosféricas e influencias normales del clima.
- Dolo o culpa grave del asegurado.
- Manchas, rasguños, raspaduras o rayones sobre superficies pulidas, pintadas o esmaltadas que impliquen únicamente defectos o daños estéticos en el bien o en la pintura del bien, desajuste de piezas plásticas y metálicas o en el logotipo de la marca.
- Lucro cesante, incremento en los costos de operación o pérdida de mercados.
- Pérdidas y/o daños como consecuencia del abandono de bienes
- Daños por agua proveniente de cualquier fuente, incluidas las aguas lluvia.
- Los daños causados por animales, insectos o plagas.
- Avalancha, derrumbe, deshielo terremoto, temblor, erupción volcánica, fuego subterráneo, movimientos del subsuelo tales como Hundimientos, desplazamientos o asentamientos de cualquier edificación o construcción en donde se halle el bien asegurado.
- Uso inadecuado del bien asegurado, instalación u operación que no siga las recomendaciones del fabricante tales como: exceso del peso máximo permitido, empleo en terrenos o actividades inadecuadas, introducción de modificaciones o alteraciones en los bienes asegurados.
- Labores de reparación, mantenimiento o limpieza.
- Responsabilidad civil por perjuicios patrimoniales o extrapatrimoniales derivados de la tenencia, el uso, la propiedad o el funcionamiento (o mal funcionamiento) de los bienes asegurados, como tampoco la imputable al fabricante o a los distribuidores de los bienes.
- Daños o pérdidas cuyo monto de reparación o reposición sea inferior al setenta por ciento (70%) del valor del bien asegurado indicado en la factura de compra.
- Daños o pérdidas ocurridos fuera del territorio de la república de Colombia o por fuera de la vigencia amparada en la caratula de la póliza.
- Las demás que sean acordadas conjuntamente entre el asegurado y la compañía.

2. COBERTURA DE HURTO CALIFICADO

Al adquirir esta Garantía Extendida el cliente de ALMACENES ÉXITO S.A., será beneficiario de una cobertura que ampara el Hurto Calificado, siempre y cuando haya adquirido esta garantía en la misma fecha, hora y tienda en que compró la bicicleta cubierta por esta. La cobertura de Hurto Calificado es otorgada por ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., a la cual le aplican las Condiciones Generales previamente depositadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia y que se encuentran publicadas en la página web www.zurichseguros.com.co, aplicándoseles las siguientes condiciones particulares:

2.1. Hurto Calificado: Entiéndase por hurto calificado, aquel hurto que se ejecuta bajo las siguientes condiciones:

- Con violencia sobre las cosas.
- Colocando a la víctima en condiciones de indefensión o inferioridad o aprovechándose de tales condiciones.

c. Mediante penetración o permanencia arbitraria, engañosa o clandestina en lugar habitado o en sus dependencias inmediatas, aunque allí no se encuentren sus moradores.

d. Con escalonamiento, o con llave sustraída o falsa, ganzúa o cualquier otro instrumento similar, o violando o superando seguridades electrónicas u otras semejantes.

2.2. Vigencia de la Cobertura de Hurto Calificado: Para las garantías extendidas de seis (6) meses, el Hurto Calificado de la bicicleta únicamente estará cubierto si ocurre dentro de los trescientos sesenta (360) días calendario posteriores a la fecha de compra de la garantía.

GARANTÍA	VIGENCIA HURTO CALIFICADO
6 Meses	360 Días

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

Deducible: Es el monto que se descontará del valor de la bicicleta que se registra en la factura de compra y que corresponde a un 20% sobre dicho valor.

2.3. La cobertura de hurto calificado aplica únicamente cuando el hurto calificado de la bicicleta ocurra en territorio colombiano.

2.4. En caso de cumplir con las condiciones de la cobertura de hurto calificado, se entregará al beneficiario un Bono denominado "Bono de compra" por el valor pagado por la bicicleta en la factura de compra menos el deducible establecido. La reposición sólo se hará en la sección de Ventas Empresariales de ALMACENES ÉXITO S.A.; para lo cual el beneficiario se acercará con su documento de identidad únicamente a la Sección Digital de la tienda para hacer la reposición por la nueva bicicleta de acuerdo al valor total establecido en la tarjeta regalo.

Para hacer uso de esta cobertura usted debe comunicarse al 018000 111 669 dentro de los tres (3) días hábiles de la ocurrencia del hurto calificado, para informar y presentar Fotocopia del denuncia por hurto ante Fiscalía, Policía o URJ, el cual debe contener, fecha y lugar de ocurrencia de los hechos, marca, modelo, serial y una descripción de los hechos. Se aceptarán denuncias vía web que se hayan tramitado en el siguiente link bajo la modalidad Hurto a Personas <https://adenunciarpolicia.gov.co/adenunciar>. Adicionalmente, presentar factura de compra de la bicicleta, el original de la factura de compra de esta Garantía Extendida. La reclamación procederá una vez se hayan recibido los documentos completos y se envíe confirmación de este trámite por el área de servicio al cliente.

En la línea 018000 111 669 se darán las instrucciones para recibir el beneficio.

2.5. Condiciones Especiales:

- Aplica para todas las bicicletas incluyendo las que estén en promoción y descuentos.
- En el momento en que se haga efectivo el amparo de hurto calificado (con la entrega de la tarjeta regalo), se dará por terminada la cobertura de la garantía extendida para la bicicleta.
- Si en el momento de la comprobación del siniestro de presentación de la reclamación a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. o al tercero que se designe para tal efecto, el beneficiario actúa de mala fe, perderá el derecho a ser indemnizado, conforme al artículo 1078 del Código de Comercio.
- Es requisito indispensable para la entrega del "Bono de compra", que la bicicleta esté en custodia de la compañía aseguradora, o del centro técnico designado por esta.

2.6. Exclusiones cobertura hurto calificado:

- No hay lugar a pago alguno bajo la cobertura de Hurto Calificado, cuando las pérdidas materiales que sufra la bicicleta, sean anteriores a la contratación de la garantía extendida, o tengan su causa, consistan en, o sean consecuencia, directa o indirecta, total o parcial, de hurto simple o desaparición misteriosa.
- A la cobertura de Hurto Calificado le serán aplicables todas las exclusiones indicadas para la cobertura de Daño Accidental, en el numeral anterior (1.9.1 y 1.9.2).
- Hurto calificado mientras el bien se encuentre en poder de una transportadora contratada por el asegurado.

2.7. Salvamentos: Cuando en las coberturas de Garantía Extendida y Daño Accidental la bicicleta no pueda ser reparada y se deba sustituir la bicicleta al beneficiario, la compañía aseguradora dispondrá de la bicicleta averiada la cual se constituye como salvamento.

PARA SOLICITAR SERVICIO DE GARANTÍA EXTENDIDA LLAME:

018000 111 669 - 323 599 6587

LUNES A VIERNES DE 8 A.M. A 6 P.M. - SÁBADO DE 8 A.M. A 1 P.M.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE DATOS

Usted tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos e información que nos ha suministrado y podrá revocar la autorización que aquí consta en cualquier momento. La Política de Privacidad de Datos de ALMACENES ÉXITO S.A. se encuentra disponible en la página web <https://www.exit.com>

Así mismo, con el propósito de proteger sus Datos Personales, ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., ha diseñado una Política de Privacidad que nos permite manejar adecuadamente los datos personales que recolectemos, almacenemos o actualicemos, así como compartirlos, dentro o fuera del territorio nacional, con sociedades del grupo o con entidades con las cuales trabajamos. Aquella información que nos suministre la utilizaremos para comunicarnos con usted y enviarse información sobre el seguro adquirido con ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., y aspectos relativos a la seguridad de la información recolectada por ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. Usted cuenta con los derechos establecidos en la Ley 1581 de 2012 o demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, y en especial tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos e información suministrados y podrá revocar las autorizaciones que aquí constan en cualquier momento. Adicionalmente, se le informa que son facultativas las respuestas a las preguntas que se le han hecho o se le harán sobre datos personales sensibles (incluidos los relativos a la salud y biométricos) o sobre datos de niñas, niños

y adolescentes; por lo cual usted no se encuentra obligado a responderlas o a autorizar su tratamiento.

Por medio de la celebración del contrato de garantía extendida, usted acepta la Política de Privacidad de Datos de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., la cual se encuentra disponible en la página web www.zurichseguros.com.co, puede solicitar una copia en la línea de Atención al Cliente de ZURICH 601 518 8482 o en sus oficinas; política que usted reconoce es de su interés revisarla periódicamente. Si por alguna razón ha entregado a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., información de otra persona, usted certifica que está autorizado para ello y que compartirá con esa persona la Política de Privacidad de ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.

Recuerde que podrá contactarse con ALMACENES ÉXITO S.A. y/o ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., según sea el caso, para presentar una consulta, queja o reclamación: En caso de querer presentar alguna consulta, queja, reclamación o petición frente a ALMACENES ÉXITO S.A. lo podrá solicitar a través de los siguientes medios: <https://www.exit.com>

Para contactarse con ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A., para formular una petición, queja o reclamo lo podrá realizar a través de los siguientes canales:

- Canales directos:** Se puede realizar directamente ante la entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Una vez se presenta la solicitud, queja o petición, la entidad dispone de 15 días hábiles para dar respuesta.
- Defensor del Consumidor Financiero (DCF):** La queja, petición, o reclamo también puede ser presentada directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, institución independiente, encargado de atender de manera gratuita tal queja presentada. Dentro de sus funciones, puede actuar como conciliador entre la entidad y los consumidores, si así lo requiere alguna de las partes.

Información del Defensor del Consumidor Financiero Principal de Zurich Colombia Seguros S.A

Alberto Enrique Osuna Ibarra
Dirección: Calle 28 # 13 A 24 Oficina 410
Teléfono: 601 492 9423
Correo Electrónico:
alberto.osuna@osunayarango.com

Una vez recibida, la queja el Defensor cuenta con tres (3) días hábiles para pronunciarse respecto de:

- Falta de competencia.** El DCF puede señalar que el asunto no es de su competencia para lo cual rechazará de plano e informará la decisión.
 - Dar Traslado a la Superintendencia Financiera.** Si se trata de una queja colectiva o de interés general, el DCF trasladará la queja a la SFC.
 - Requerir información adicional.** El DCF puede llegar a requerir que se le suministre mayor información por parte del Consumidor o el cliente.
 - Admitir la queja.** Admitida el DCF traslada la queja a la entidad para que este remita información pertinente. La entidad solo cuenta con 8 días hábiles para dar respuesta al DCF prorrogables por 8 días más cuando la entidad sustente dicha solicitud.
 - El DCF cuenta con ocho (8) días más para dar respuesta al consumidor.
- Superintendencia Financiera de Colombia:** Se puede acudir directamente ante la SFC quien correrá traslado a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. para que ésta suministre la información o dé explicaciones.

PASOS PARA REALIZAR SU RECLAMACIÓN

- Llamar a la línea 018000 111 669; para Bogotá al 601 328 8363.
- Enviar la información solicitada por el asesor al correo: garantiaextendida@zurich.com
- Adjuntar los documentos legibles dependiendo la cobertura del reclamo:

Garantía Extendida	Daño Accidental	Hurto Calificado
<ul style="list-style-type: none">Formato ReclamaciónFactura de compra del producto y la garantíaCédula de ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none">Formato ReclamaciónFactura de compra del producto y la garantíaCédula de ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none">Formato ReclamaciónDenuncio ante Fiscalía (Online o presencial)Factura de compra del producto y la garantíaCédula de ciudadanía.

- Luego de enviar los documentos legibles y completos, el reclamo se formaliza y va a recibir un correo con el número de caso asignado, con este número podrá realizar seguimiento en la línea 018000 111 669, si no están completos va a recibir un correo con la información pendiente por adjuntar.

Recuerde realizar seguimiento a su caso a través de los siguientes canales de atención:

Línea de atención al cliente:
018000 111 669 - 601 328 8363
móvil: 323 599 6587
Correo:
garantiaextendida@zurich.com

"Los términos y condiciones que están siendo informados por medio del presente documento corresponden al contrato de Garantía Extendida celebrado entre Almacenes Éxito y sus clientes, las cuales han sido incorporados como condiciones particulares de la póliza de responsabilidad civil Garantía Extendida emitida por Zurich Colombia Seguros S.A. y de la cual serán beneficiarios los clientes de Almacenes Éxito / Versión 6 / Vigente a partir del 01/03/2020"