

garantía
extendida

éxito



TÉRMINOS Y
CONDICIONES

éxito

exito.com



018000 428800

para servirte

TÉRMINOS Y CONDICIONES GARANTÍA EXTENDIDA ÉXITO.COM

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, bajo los siguientes términos y condiciones.

ALMACENES ÉXITO S.A. ha tomado una Póliza de Responsabilidad Civil con **ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.**, 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-0001-0001, previamente depositadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia y que se encuentra en la página web www.zurichseguros.com.co cuya finalidad es cubrir la pérdida patrimonial en que incurra, **ALMACENES ÉXITO S.A.** en razón de la responsabilidad civil que éste adquiere con sus clientes por la celebración de una garantía extendida, el cual deberá ser debidamente reportado a **ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.** y que tenga por objeto la reparación o el reemplazo de piezas o partes de los bienes o artículos de uso personal y doméstico distribuidos por **ALMACENES ÉXITO S.A.** en sus establecimientos de comercio, que tengan su origen en materiales o fabricación defectuosos y de acuerdo con los siguientes:

I. TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Aplica únicamente sobre artículos nuevos de uso personal y doméstico que tengan una garantía válida, original o del fabricante, con una duración mínima de seis (6) meses, a vigencia iniciará una vez haya expirado la vigencia de la garantía original del artículo.
2. Esta garantía extendida cubrirá: el costo de cada reparación o múltiples reparaciones, el cual, en ningún momento excederá el costo de reembolsar el precio de compra del artículo dañado. Por consiguiente, **ALMACENES ÉXITO S.A.**, o quien represente sus derechos, decidirá libremente el valor en el que se reembolsa el valor en los siguientes términos:
 - a. Cubriendo los gastos de reparación del artículo, con ocasión de daños causados por defectos de fabricación, sin exceder en ningún caso el precio de compra; o,
 - b. En caso que el artículo no pueda ser reparado, se entregará al beneficiario el valor pagado por el artículo en la factura de compra. 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 el nuevo artículo, de acuerdo al valor total establecido, que se reconocerá al cliente mediante tarjeta regalo.
 - c. **Deducible:** Es el monto que se descontará del valor del artículo que se registra en la factura de compra, para la categoría de computadores de escritorio, computadores portátiles, tablets, cámaras digitales y cámaras filmadoras, en caso de ser sustituidos se le reconocerá al cliente el ochenta por ciento (80%) sobre el valor del producto pagado en la factura de compra.
 - d. Para la categoría de Televisores en caso de ser sustituidos se le reconocerá al cliente el setenta por ciento (70%) sobre el valor del producto pagado en la factura de compra.
3. La factura de compra del artículo y de la Garantía Extendida (original o suplementaria), constituyen los documentos de soporte que son solicitados al cliente para hacer efectiva la garantía extendida. La reclamación procederá una vez se hayan recibido los documentos completos y se envíe confirmación de éste trámite por el área de servicio al cliente.

II. PLANES DE GARANTÍA EXTENDIDA

En virtud de la garantía extendida contratada, el cliente podrá reclamar, por uno de los siguientes planes:

1. **Plan Reparaciones:** Opera durante un periodo de seis (6), doce (12), o veinticuatro (24) meses, conforme a la duración de garantía extendida contratada por el cliente, periodo que comenzará una vez finalicen la vigencia de las garantías originales otorgadas por el fabricante.
El Plan Reparaciones brinda cobertura: reparaciones por defectos de fabricación, mano de obra, repuestos, transporte para artículos de gran tamaño (Aires acondicionados, calentadores de agua, estufas, cocinas, lavadoras, secadoras, torres 2 en 1, lavaplatos, neveras, televisores a partir de 32", equipos de sonido alta gama y equipos de gimnasia multifuncionales, elípticas y bandas caminadoras).
El Plan Reparaciones cubre: Daños por variación de voltaje y/o rayo, siempre y cuando la primera falla se presente dentro de la vigencia de la garantía extendida.
ALMACENES ÉXITO S.A. o quien represente sus derechos, se reserva el derecho de elegir libremente el centro de servicio técnico 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, 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 el nuevo artículo de acuerdo al valor total establecido en la tarjeta regalo. No se realizarán devoluciones de dinero si el artículo escogido es de un valor inferior al precio de compra del bien objeto de reposición. Así mismo, en caso que opere la sustitución del artículo, bien por la inexistencia de las piezas, partes o accesorios, o **ALMACENES ÉXITO S.A.** o quien represente sus derechos así lo haya decidido, el periodo de cobertura de la garantía restante terminará en esa misma fecha, quedando el artículo nuevo con el que se realizó la reposición sujeta únicamente a la garantía de fábrica, sin que pueda entenderse que la garantía extendida aplica también respecto del nuevo artículo.
Queda claramente expresado y entendido, que los artículos entregados en sustitución o reposición, no estarán cubiertos por el Plan Reparaciones.
2. **Plan Reemplazo (Pequeños Electrodomésticos):** Aplica únicamente en referencia a los artículos denominados pequeños electrodomésticos y herramientas eléctricas, bajo el entendido que respecto de los mismos no aplica la cobertura de reparación, únicamente el reemplazo o reposición por uno de similar tipo y calidad, una vez se diagnostique la falla. Aplica específicamente para los siguientes artículos: Blu-rays, Aspiradoras, Brilladoras, DVDs, Impresoras, teléfonos inalámbricos y convencionales, batidoras, exprimidores de jugo, picaotado, hervidores, teteras eléctricas, tostadoras de pan, sandwicheras, cafeteras, ventiladores, licuadoras, hornos eléctricos, cuchillos eléctricos, raquette, freidoras, ollas arroceras, ollas de fondue, parrillas eléctricas, abrelatas eléctricos, radio relos, planchas de ropa, planchas de pelo, secadores de pelo, depiladoras, y afeitadoras. hornos microondas.
Aplica para los artículos, anteriormente enunciados, cuyo precio de compra sea menor a cuatrocientos mil pesos colombianos. (COP\$400.000).
Por Pequeñas Herramientas se entienden: taladros, caladoras, pulidoras, sierra circular, lijadora, mototool y esmeril. Este plan no es aplicable a otros artículos que no estén anteriormente enunciados.
Aplica para los artículos, anteriormente enunciados, cuyo precio de compra sea menor a cuatrocientos mil pesos colombianos. (COP\$400.000).
El Plan Reemplazo cubre: Daños por variación de voltaje y/o rayo, siempre y cuando la primera falla se presente dentro de la vigencia de la garantía extendida.
La vigencia de la garantía extendida terminará en el momento en que al cliente se le haga entrega de la tarjeta regalo, quedando el nuevo artículo adquirido únicamente con la garantía original o de fabricante, sin que la garantía extendida tenga cobertura sobre ese nuevo artículo.

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 REPARACIÓN Y DEL PLAN DE REEMPLAZO

1. La garantía extendida NO cubre el servicio de reparación o reemplazo del artículo, respecto de las siguientes partes, artículos y/o servicios:
 - a. Artículos de apariencia como la envoltura, carcacas, la caja, sus partes decorativas, el chasis o el bastidor, ni el marco.
 - b. 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, Simcard, control remoto.
 - c. Los de consumo tales como: los cartuchos de tintas o casetes en general, disquetes, discos compactos incluidos los de audio o de video, cristales, lentes ópticos, vidrios, cabezas y agujas.
 - d. Los daños por la exposición a condiciones lumínicas, 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 del artículo 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.
 - e. Deterioro, demérito, depreciación y/o desgaste por el natural y normal uso o funcionamiento del artículo.
 - f. Desperfectos causados por fallas en unidades transformadoras o generadores, servidores, etc., colocadas en forma externa al artículo, excepto cuando ellas hayan sido previstas directamente por el fabricante del artículo junto con éste.
 - g. Problemas de transmisión o recepción en general, ajuste o alineamiento o regulación.
 - h. Defectos producidos a causa o como consecuencia de arreglos, reparaciones, modificaciones, o desarme de la instalación o cualquier parte del artículo, 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.
 - i. 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.
 - j. Programas de aplicación, así como el software de operación o cualquier otro software, por lo que la garantía extendida no cubrirá la pérdida de datos o restauraciones de programas.
 - k. Reparación de daños sufridos u ocasionados por uso en establecimientos de comercio o para fines comerciales.
 - l. Daños por falta de cuidado normal y mantenimiento preventivo, limpieza, lubricación, ajuste, alineamiento o regulación del bien objeto de la garantía extendida.
 - m. No aplica para artículos que sea última unidad de exhibición.
 - n. Daños a tuberías de agua, gas y otras tuberías o instalaciones eléctricas o de plomería externas al bien objeto de la garantía extendida.
 - o. Pérdidas que resulten o estén relacionadas con actividades de negocios o actividades comerciales, es decir productos que no estén siendo utilizados para uso doméstico.
2. La presente garantía extendida se terminará anticipadamente si la información entregada al servicio técnico autorizado o a Zurich Seguros Colombia S.A., resulta ser falsa. Así mismo, quedará sin cobertura la garantía extendida si el número de identificación o serie del artículo se encuentra alterado en cualquier forma.
3. **Deducible:** Es el monto que se descontará del valor del artículo que se registra en la factura de compra, para la categoría de computadores de escritorio, computadores portátiles, tablets, cámaras digitales y cámaras filmadoras, en caso de ser sustituidos se le reconocerá al cliente el ochenta por ciento (80%) sobre el valor del producto pagado en la factura de compra.
Para la categoría de Televisores en caso de ser sustituidos se le reconocerá al cliente el setenta por ciento (70%) sobre el valor del producto pagado en la factura de compra.
4. **Devoluciones:** El cliente podrá solicitar la devolución del dinero pagado al momento de adquirir la garantía extendida, cancelando la vigencia de la misma, presentando la factura únicamente durante los primeros cinco (5) días calendario siguientes a la adquisición de la garantía extendida, servicio al cliente validará que el cliente no haya tenido ni tenga reclamaciones en curso.

IV. BENEFICIOS ADICIONALES DE LA GARANTÍA EXTENDIDA

1. COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL POR 120 DÍAS CALENDARIO

Al adquirir esta Garantía Extendida usted será beneficiario de una cobertura que ampara el daño accidental del artículo cubierto por esta garantía extendida, siempre y cuando, haya adquirido esta garantía en la misma fecha, hora y tienda en que compró el artículo cubierto por esta. Las coberturas de daño accidental son otorgadas por **ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.**, en virtud de 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-0001-0001, Hurto Calificado y Daño accidental tomada por **ALMACENES ÉXITO S.A.** y a cuyos beneficios pueden acceder sus clientes; 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 el artículo.
- 1.2. **Deducible:** Es el monto que se descontará del valor del artículo que se registra en la factura de compra, para la categoría de computadores de escritorio, computadores portátiles, tablets, cámaras digitales y cámaras filmadoras, en caso de ser sustituidos se le reconocerá al cliente el ochenta por ciento (80%) sobre el valor del producto pagado en la factura de compra.
- 1.3. Para la categoría de Televisores en caso de ser sustituidos se le reconocerá al cliente el setenta por ciento (70%) sobre el valor del producto pagado en la factura de compra.
- 1.4. **Vigencia de Cobertura de Daño accidental:** El daño accidental del artículo deberá ocurrir dentro de los ciento veinte (120) días calendario posteriores a la fecha de compra de la garantía extendida. Este seguro tiene un límite de un (1) único evento por garantía contratada.
- 1.5. El daño accidental debe haber ocurrido dentro del territorio de la República de Colombia.
- 1.6. Aplica para todos los electrodomésticos incluyendo los artículos en promoción y descuentos.
- 1.7. **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 del artículo causados por el daño accidental, sin exceder en ningún caso el precio de compra; o,
 - b. En caso que el artículo no pueda ser reparado, se entregará al beneficiario el valor pagado por el artículo en la factura de compra. 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 el nuevo artículo de acuerdo al valor total reconocido mediante la tarjeta regalo.

1.8. Para hacer uso de este beneficio usted 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 de compra de la 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 pertinentes para presentar una reclamación.
1.9. 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 el artículo.
1.10. **Condiciones especiales**

a. Si el artículo forma parte de un par o conjunto sólo se pagará la indemnización del artículo dañado, a menos que los artículos sean inutilizables individualmente y/o no puedan ser sustituidos individualmente.
b. El daño accidental de un artículo que forma parte de un par o conjunto será contemplado como un solo siniestro.
c. 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.
d. El amparo de daño accidental cubre por variación de voltaje y/o rayo.

1.11. **Exclusiones para la cobertura de daño accidental**

1.11.1. **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 declarados) 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.

1.11.2. No hay lugar a pago alguno bajo la cobertura de Daño Accidental, cuando los daños y pérdidas materiales que sufra el artículo, 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:

- Pérdidas que resulten fuera de la vigencia de la cobertura de daño accidental otorgada.
- Pérdidas que resulten de o estén relacionadas con actividades de negocios o actividades comerciales.
- Dolo o culpa grave y actos meramente potestativos del beneficiario.
- 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.
- De la actividad o conducta intencional o dolosa sea, como autor o cómplice, su cónyuge, compañero o compañera permanente o cualquier pariente del beneficiario dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.
- Guerra, invasión, hostilidades de enemigo extranjero, hostilidades u operaciones bélicas (haya o no declaración de guerra), guerra civil, motín, conmoción civil, alborotos populares, asonada, sedición, revolución o rebelión, insurrección, invasión, uso de poder militar o usurpación del poder militar o retención ilegal del mando o usurpación del poder del gobierno.
- Órdenes de cualquier funcionario de aduana, de gobierno o autoridad competente.
- Artículos que fueron perdidos o hurtados de cualquier vehículo automotor.
- Cualquier vehículo que funcione a motor, incluidos, pero no limitados, automóviles, motocicletas, botes y aeroplanos y cualquier equipo y/o partes necesarias para su operación y/o mantenimiento.
- Accesorios permanentes para hogares y/o negocios, incluidos, pero no limitados, alfombras, pisos, azulejos.
- Cheques de viajero, dinero en efectivo, tickets de cualquier tipo, instrumentos negociables, títulos valores, lingotes, monedas o estampillas preciosas o raras, plantas, animales, consumibles, perecederos y servicios.
- Artículos de arte, antigüedades, armas de fuego y artículos coleccionables.
- Pieles, joyas, gemas, piedras preciosas, y artículos hechos de o que contienen oro u otro metal precioso y/o piedras preciosas.
- Artículos que el beneficiario haya alquilado o que tenga en leasing, en favor de un tercero.
- Artículos usados, reconstruidos, reformados o refabricados al momento de la compra.
- Daños causados durante el transporte del artículo, su embarque y desembarque, embalaje, desembalaje o instalación del artículo cuando dicho transporte e instalación hayan sido prestados por un tercero.
- Artículos comprados para revender, de uso profesional o comercial.
- Pérdidas causadas por plaga, insectos, termitas, moho, descomposición por humedad o sequedad, bacterias u óxido.
- Pérdidas debido a fallas mecánicas, fallas en el software, virus o fallas de datos incluidos, fallas en el sistema de satélite o de telecomunicación.
- Artículos dañados debido a uso normal cotidiano, defectos inherentes al artículo, o por el uso normal en el juego (en caso de, aunque no limita a, equipamiento deportivo o de recreación).
- Artículos que el beneficiario dañó a través de alguna alteración (incluidos, pero no limitados a cortes, daños con serras, u ocasionados para darle forma).
- Pérdidas o daños de artículos que hayan estado en exhibición o que hayan sido utilizados para demostraciones.
- Artículos que han sido descuidados en un lugar al cual tiene acceso el público en general.
- Daños generados en transporte no adecuado.
- Artículos o aparatos de comunicación móvil tales como teléfonos celulares, BlackBerry, iPhone, phablets, agendas digitales, PDA, o de características similares.

2. COBERTURA DE HURTO CALIFICADO POR 120 DÍAS CALENDARIO

Por la compra de esta Garantía Extendida usted será beneficiario de una cobertura que ampara el Hurto Calificado en el lugar de residencia del artículo cubierto por esta garantía extendida, siempre y cuando haya adquirido esta garantía en la misma fecha, hora y tienda en que compró el artículo cubierto por esta. Las coberturas de Hurto Calificado son otorgadas por **ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.**, en virtud de las Condiciones Generales de la Póliza de Responsabilidad Civil de Garantía Extendida No. 03/02/2020-1309-NF-P-06-RCGAREXTEND-0001 / 03/02/2020-1309-P-06-RCGAREXTEND-0001-DO01, Hurto Calificado y Daño accidental tomada por **ALMACENES ÉXITO S.A.** y a cuyos beneficios pueden acceder sus clientes, previamente depositados ante la Superintendencia Financiera de Colombia y que se encuentran en la página web www.zurichseguros.com.co y le aplican las siguientes condiciones particulares:

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

- Con violencia sobre las cosas.
- Colocando a la víctima en condiciones de indefensión o inferioridad o aprovechándose de tales condiciones.
- Mediante penetración o permanencia arbitraria, engañosa o clandestina en lugar habitado o en sus dependencias inmediatas, aunque allí no se encuentren sus moradores.
- Con escalonamiento, o con llave sustraída o falsa, ganza u cualquier otro instrumento similar, o violando o superando seguridades electrónicas u otras semejantes.

2.2. **Vigencia de la Cobertura de Hurto Calificado:** Ciento Veinte (120) días calendario y aplicar a partir de la fecha de compra de la garantía extendida. Esta cobertura tiene un límite de un (1) único evento.

Deducible: Es el monto que se descontará del valor del artículo que se registra en la factura de compra, para la categoría de computadores de escritorio, computadores portátiles, tablets, cámaras digitales y cámaras filmadoras, en caso de ser sustituidos se le reconocerá al cliente el ochenta por ciento (80%) sobre el valor del producto pagado en la factura de compra.

2.3. Para la categoría de Televisores en caso de ser sustituidos se le reconocerá al cliente el setenta por ciento (70%) sobre el valor del producto pagado en la factura de compra.

2.4. La cobertura de hurto calificado aplica únicamente cuando el hurto calificado del artículo ocurra dentro del lugar de residencia del beneficiario, indicado por éste al momento de adquirir la Garantía Extendida, el cual debe ser en el territorio colombiano.

2.5. En caso de cumplir con las condiciones de la cobertura de hurto calificado en la residencia, se entregará al beneficiario el valor pagado por el artículo en la factura de compra. 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 el nuevo artículo de acuerdo al valor total establecido en la tarjeta regalo.

2.6. Condiciones Especiales:

- Para los artículos de ofimática tales como, computadores portátiles, tablets, aplicará el hurto calificado fuera de la residencia.
- Aplica para todos los electrodomésticos incluyendo los artículos 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 el artículo.
- 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.
- Salvamentos:** Cuando en las coberturas de Garantía Extendida y Daño Accidental el artículo no pueda ser reparado y se deba sustituir el artículo al beneficiario, la compañía aseguradora dispondrá del artículo averiado denominado salvamento.
- Requisito indispensable para la entrega de la tarjeta regalo, que el artículo esté en custodia de la compañía aseguradora, o del centro técnico designado por esta.

Para hacer uso de este beneficio 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 URI, el cual debe contener, fecha y lugar de ocurrencia de los hechos, marca, modelo y una descripción de los hechos. Se aceptarán denuncias via web que se hayan tramitado en el siguiente link bajo la modalidad Hurto a Personas <https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar>. Adicionalmente, presentar factura de compra del artículo, 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.

2.9. Exclusiones cobertura hurto calificado:

- No hay lugar a pago alguno bajo la cobertura de Hurto Calificado, cuando las pérdidas materiales que sufran el artículo, 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 o cuando el Hurto Calificado ocurra fuera del lugar de residencia del beneficiario que ha adquirido la Garantía Extendida.
- A la cobertura de Hurto Calificado le serán aplicables todas las exclusiones indicadas para la cobertura de Daño Accidental, en el numeral anterior (1.10.1 y 1.10.2).
- Hurto calificado mientras el bien se encuentre en poder de una transportadora contratada por el asegurado.

PARA SOLICITAR SERVICIO DE GARANTIA EXTENDIDA LLAME:

018000 111 669 - 601 328 8363

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 autoriza de manera previa, informada e inequívoca a **ALMACENES ÉXITO S.A.** para que utilice y comparta con **ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.**, los datos personales que nos ha suministrado para la prestación y ejecución de los servicios de garantía extendida, descritos en este certificado. 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 www.grupoexitocom.co. 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 recolectamos, almacenamos 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 envíarle información sobre: nuestros artículos y servicios, las actividades comerciales de **ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.**, asuntos relacionados con el contrato de seguro 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, adición 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 informará 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.

Así, por este medio Usted autoriza de manera previa, expresa, informada e inequívoca a **ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.**, a las demás sociedades del grupo y/o terceros con quienes **ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.**, sostenga relaciones jurídicas y/o comerciales relacionadas con su objeto social (incluidos proveedores, FASECOLDA, NIF INVERFAS S.A., entre otros), establecidos dentro o fuera del territorio nacional, para que utilice(n) los datos personales, incluidos los sensibles que voluntariamente nos ha suministrado con los fines antes descritos. De igual forma, Usted autoriza de manera previa, expresa, informada e inequívoca a **ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.**, a consultar y reportar información relativa a su comportamiento financiero, crediticio y/o comercial a centrales de información y/o bases de datos debidamente constituidas y corroborar la información aquí suministrada por cualquier medio legal.

Por medio del presente documento, 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 podrás solicitar a través de los siguientes medios: www.grupoexitocom.co. Para contactarse con **ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.**, para formular una petición, queja o reclamo lo podrás 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 sólo cuenta con 8 días hábiles para dar respuesta al DCF prorrogables por 8 días más cuando la entidad sustente dicha solicitud.
 - El DCF luego 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 garantíaCedula de ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none">Formato ReclamaciónFactura de compra del producto y la garantíaCedula de ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none">Formato ReclamaciónDenuncio ante Fiscalía (Online o presencial)Factura de compra del producto y la garantíaCedula 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 6567**

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"