

garantía
extendida

éxito



TÉRMINOS Y CONDICIONES

éxito

exitocom.com © f t v 018000 428800 para servirte

TÉRMINOS Y CONDICIONES GARANTÍA EXTENDIDA MÓVIL 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, bajos 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-D001, previamente depositadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia y que se encuentran 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 un contrato de 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:

II. TÉRMINOS Y CONDICIONES

COBERTURA DE GARANTÍA EXTENDIDA POR 120 DÍAS

1. Aplica únicamente sobre equipos celulares móviles (Exclusivamente Celulares) nuevos, de uso personal, que tengan una garantía válida original o del fabricante con una duración mínima de un (1) año, la vigencia iniciará una vez haya expirado la vigencia de la garantía original del artículo. El equipo cubierto es exclusivamente el relacionado en la factura de compra con su respectivo número de IMEI.
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 original de compra del artículo dañado. Por consiguiente, ALMACENES ÉXITO S.A. o quien represente sus derechos, decidirá libremente si repara el artículo o 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 reconocerá al beneficiario el setenta por ciento (70%) del valor pagado por el artículo en la factura de compra. Este valor se cargará en la sección de Ventas Empresariales de ALMACENES ÉXITO S.A. 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 celular de acuerdo al valor total reconocido mediante la tarjeta regalo.
 - c. **Deducible:** Es el monto que se descontará del valor del equipo que se registra en la factura de compra y que corresponde a un 30% sobre dicho valor.
4. La factura de compra del equipo móvil 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.

III. PLAN DE GARANTÍA EXTENDIDA

En virtud de la garantía extendida contratada, el cliente tendrá los servicios del siguiente plan:

1. **Plan Reparaciones:** Opera durante un período de ciento ochenta (180) días calendario, periodo que comenzará una vez expiren la garantía original del fabricante. El Plan Reparaciones brinda cobertura: reparaciones por defectos de fabricación, mano de obra, repuestos.

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 en el comercio local, o porque ALMACENES ÉXITO S.A. o quien represente sus derechos así lo haya decidido se reconocerá al cliente el setenta por ciento (70%) del valor pagado por el cliente 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 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.

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.

Para efectos de la reclamación, el IMEI del equipo celular debe estar previamente registrado ante el operador de telefonía celular.

IV. EXCLUSIONES - PLAN REPARACIONES

La garantía extendida no cubre el servicio de reparación o reemplazo del artículo, respecto de las siguientes partes, artículos y/o servicios: en ninguna clase de equipo móvil:

- a. Artículos de apariencia o estructurales, tales como la envoltura, carcacas, la caja, sus partes decorativas, los adicionales, sus accesorios, interruptores, baterías, adaptadores y cargadores de baterías en general, las líneas y cables externos, botones, antenas, terminales, conectores, tomas, enchufes, ligas, bandas, cauchos, audífonos y partes desechables; los de consumo; los daños por la exposición a condiciones lumínicas, climáticas o ambientales, arena, polvo. El uso y desgaste normal.
- b. La sulfatación u oxidación de baterías. Golpes y caídas por actos negligentes o por maltrato, abuso o uso inadecuado del equipo móvil o de su fuente eléctrica.
- c. 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.
- d. Deterioro, demérito, depreciación y/o desgaste por el natural y normal uso o funcionamiento del Equipo Móvil; desperfectos causados por fallas en unidades transformadoras o generadoras, servidores, etc., colocadas en forma externa al equipo, excepto cuando ellas hayan sido previstas directamente por el fabricante del artículo junto con éste.
- e. Cuidado normal y mantenimiento preventivo, limpieza, lubricación, ajuste, alineamiento o regulación; 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 del equipo, 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; cualquier problema o defecto no cubierto por la garantía 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 conexiones indebidas, acci-dentes, caídas o impactos, exposición a condiciones ambientales no apropiadas, 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; programas de aplicación, así como el software de operación o cualquier otro software, por lo que el proveedor no será responsable por la pérdida de datos o restauraciones de programas; reparación de daños sufridos u ocasionados por uso en establecimientos de comercio o para fines comerciales.
- g. Pérdidas causadas por plaga, insectos, termitas, moho, descomposición por humedad o sequedad, bacterias u óxido.
- h. Pérdidas debido a fallas mecánicas, fallas en el software, virus o fallas de datos incluidos.
- i. Pérdidas que resulten o estén relacionadas con actividades de negocios o actividades comerciales, es decir productos que no estén siendo utilizados para uso doméstico.
- j. No aplica para productos que sean última unidad de exhibición.

V. BENEFICIOS ADICIONALES DE ESTA 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-D001, 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, aplicándoles 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 equipo que se registra en la factura de compra y que corresponde a un 30% sobre dicho valor.
- 1.3. **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.
- 1.4. El daño accidental debe haber ocurrido dentro del territorio de la República de Colombia.
- 1.5. Aplica para todos los Equipos móviles (Celulares y Phablets) incluyendo aquellos que se vendieron con promoción y/o descuentos.
- 1.6. **ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.**, indemnizará al beneficiario de UNA (1) 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 reconocerá al beneficiario el setenta por ciento (70%) del valor pagado por el artículo en la factura de compra. Este valor se cargará en la sección de Ventas Empresariales de ALMACENES ÉXITO S.A. 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 celular de acuerdo al valor total reconocido mediante la tarjeta regalo.
- 1.7. 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.
- 1.8. 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.
- 1.9. **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 (1) único 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. Los artículos y/o piezas que aún se encuentren cubiertos por la garantía del fabricante.

1.10. Exclusiones para la cobertura de daño accidental

1.10.1. 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 la 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.

1.10.2. No hay lugar a pago alguno bajo la cobertura de Daño Accidental, cuando los daños y 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:

- a. Pérdidas que resulten de o estén relacionadas con actividades de negocios o actividades comerciales, es decir productos que no estén siendo utilizados para uso doméstico.
- b. Pérdidas que resulten fuera de la vigencia de la cobertura de daño accidental otorgada.
- c. Pérdidas que resulten fuera de la vigencia de la cobertura de Hurto Calificado.
- d. Dolo o culpa grave del cliente o de sus familiares hasta el tercer grado de consanguinidad, y segundo de afinidad y único civil.
- e. 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.
- f. De la actividad o conducta intencional o dolosa sea, como autor o cómplice, su cónyuge, compañero o compañera permanente o cualquier pariente del cliente dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.
- g. Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones similares a la guerra (haya sido o no la guerra declarada), guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, conmoción civil, levantamiento, poder militar o usurpado, ley marcial, terrorismo, revuelta, o el acto de cualquier autoridad legalmente constituida.
- h. Equipos Móviles (Celulares y Phablets) comprados para revender, de uso profesional o comercial.
- i. Pérdidas causadas por plaga, insectos, termitas, moho, descomposición por humedad o sequedad, bacterias u óxido.
- j. Pérdidas debido a fallas mecánicas, fallas en el software, o fallas de datos incluidos, pero no limitado, a virus, o fallas en el sistema de satélite o de telecomunicación.
- k. Equipos móviles dañados debido a uso normal cotidiano, defectos inherentes al artículo, o por desgaste o el uso normal del mismo.
- l. Equipos que el cliente dañó a través de alguna alteración (incluidos cortes, daños con sierras, u ocasionados para darle forma).
- m. Pérdidas o daños de artículos que hayan estado en exhibición o que hayan sido utilizados para demostraciones.

2. COBERTURA HURTO CALIFICADO 120 DIAS CALENDARIO

Por la compra de esta Garantía Extendida usted será beneficiario de una cobertura que ampara el Hurto Calificado 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-NT-P-06-RCGAREXTEND-0001 / 03/02/2020-1309-P-06-RCGAREXTEND-0001-D001, Hurto Calificado y Daño accidental tomada por **ALMACENES ÉXITO S.A.** y a cuyos beneficiarios pueden acceder sus clientes, previamente depositadas 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. Definición de Hurto Calificado

Entiéndase por hurto calificado, aquel hurto que se comete bajo las siguientes condiciones:

- a. Con violencia sobre las cosas o las personas.
- b. 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, ganzá o cualquier otro instrumento similar, o violando o superando seguridades electrónicas u otras semejantes.

2.2. Definición de Hurto Simple:

Extravío, pérdida por olvido o descuido o desaparición misteriosa, abuso de confianza y en general cualquier delito contra la propiedad diferente al hurto calificado.

Vigencia: Ciento ochenta (120) días calendario y aplica 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 equipo que se registra en la factura de compra y que corresponde a un 30% sobre dicho valor.

- a. En caso que el artículo no pueda ser reparado se le reconocerá al beneficiario el setenta por ciento (70%) del valor del artículo pagado en la factura de compra.
- b. La reposición solo se hará en la sección de Ventas Empresariales de **ALMACENES ÉXITO S.A.**; para lo cual el beneficiario se deberá acercar 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.

La cobertura de hurto calificado finaliza en el momento de reembolsar el setenta por ciento (70%) sobre el valor del producto pagado en la factura de compra.

2.3. Condiciones especiales

- a. **Salvamentos:** Cuando en las coberturas de Garantía Extendida y Daño Accidental el artículo no pueda ser reparado y deba ser sustituido el artículo al beneficiario, la compañía aseguradora dispondrá del artículo averiado en condición de salvamento.
- b. Es 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 ésta.
- 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. 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.
- e. Para efectos de la reclamación, el IMEI del equipo celular debe estar previamente registrado ante el operador de telefonía celular.

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.

f. Cuando finalice la vigencia de la garantía extendida según el plan contratado. Para hacer uso de este beneficio usted debe comunicarse al **018000 111 669** dentro de los tres (3) días calendario 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, IMEI y una descripción de los hechos. Se aceptarán denuncias vía web que se hayan tramitado en el siguiente link en el apartado: "Hurto a Personas" <https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar> y factura de compra del artículo, el original de la factura de compra de esta Garantía Extendida. La reclamación se hará efectiva una vez se reciban los documentos completos y se envíe confirmación de este trámite por el área de servicio al cliente, a partir de esta fecha empiezan a correr los tiempos de respuesta.

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

2.4. Exclusiones cobertura de hurto calificado

Este beneficio NO aplicará en las siguientes condiciones:

- a. Hurto simple o desaparición misteriosa.
- b. En los casos en que la Garantía Extendida no se haya adquirido en la misma fecha de compra del artículo cubierto.
- c. Hurto calificado mientras el bien se encuentre en poder de una transportadora contratada por el asegurado.
- d. 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).



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.grupoexitos.com.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 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: 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, 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.

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, INIF, 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 podrá solicitar a través de los siguientes medios: www.grupoexitos.com.co

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

1. **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 quince (15) días hábiles para dar respuesta.
2. **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:

- a. **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.
 - b. **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.
 - c. **Requerir información adicional.** El DCF puede llegar a requerir que se le suministre mayor información por parte del Consumidor o el cliente.
 - d. **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.
 - e. El DCF luego cuenta con ocho (8) días más para dar respuesta al consumidor.
3. **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

1. Llamamos a la línea **018000 111 669**; para Bogotá al **601 328 8363**.
2. Enviar la información solicitada por el asesor al correo: garantiaextendida@zurich.com
3. 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 ReclamaciónDenuncia ante Fiscalía (Online o presencial)Factura de compra del producto y la garantíaCedula de ciudadanía.

4. 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"