

SEGURO DE SUSTRACCIÓN FRAUDE TARJETA DE CRÉDITO ÉXITO Y CARULLA - CONDICIONADO

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

1. COBERTURAS

1.1. COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET

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

IMPORTANTE

- La compra fraudulenta por internet deberá ocurrir en cualquier momento hasta la hora del bloqueo en la entidad que emite la Tarjeta de Crédito
- Sólo se cubren 2 eventos al año

¿Qué NO me cubre?

1	Actos deshonestos, fraudulentos o criminales cometidos por el asegurado, algún amigo, familiar o empleado suyo	2	Uso fraudulento de la tarjeta de crédito o pérdidas de dinero que hayan sido cubiertas por otra póliza de seguros
3	Uso fraudulento debido a que el asegurado proporcione de manera voluntaria claves o los elementos que permitan la utilización de la tarjeta de crédito por un tercero	4	Uso fraudulento que ocurra como consecuencia de una notificación o aviso tardío a la entidad financiera
5	Uso fraudulento que ocurra después de que se haya avisado o notificado debidamente a la entidad	6	Compra fraudulenta debido a que la tarjeta se encontrara dentro de un vehículo automotor

1.2. HURTO EN CAJERO ELECTRONICO O AVANCE CON LA TARJETA DE CRÉDITO

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

IMPORTANTE

- Solo se cubrirán hurtos que ocurran durante las dos (2) horas siguientes de realizado el avance
- Solo se cubren 2 eventos al año

¿Qué NO me cubre?

1	Uso fraudulento que se genere debido a compras realizadas a través de llamadas telefónicas	3	Uso fraudulento que ocurra después de que se haya avisado o notificado debidamente a la entidad
2	Uso fraudulento debido a que el asegurado proporcione de manera voluntaria claves o los elementos que permitan la utilización de la tarjeta de crédito por un tercero	4	Actos deshonestos, fraudulentos o criminales cometidos por el asegurado, algún amigo, familiar o empleado suyo

1.3. COMPRA PROTEGIDA

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

1	Cuando sea víctima de hurto mediante actos violentos, fuerza o intimidación a través del cual pierda su bien	2	Cuando el bien se dañe de manera accidental
---	--	---	---

IMPORTANTE

- En caso de hurto del bien la cobertura estará vigente hasta máximo dos (2) horas después de la compra. En caso de daño accidental la cobertura estará vigente hasta máximo sesenta (60) días calendario después de la compra
- Se cubren bienes como ropa, zapatos y juguetes
- Los Ipads y tablets, se cubrirán solo por hurto
- Solo se cubren las compras realizadas en el territorio nacional. Sólo se cubren 2 eventos al año

¿Qué NO me cubre?

1	Daño malintencionado generado por usted, familiares y/o amigos	8	Mal uso del bien al no cumplir las instrucciones del fabricante
2	Pérdidas por defectos de fábrica	9	Defectos inherentes al bien
3	Daños causados al bien durante su transporte aéreo, marítimo y/o terrestre	10	Por hurto del bien adquirido al dejarlo sin atención alguna en lugares públicos
4	Daños causados por animales	11	Negligencia del asegurado
5	Hurto simple cuando el bien se encontraba dentro de un vehículo automotor	12	Daño o pérdida que ocurra como consecuencia de actos delictivos o contravencionales
6	Actos ilegales cometidos por el asegurado	13	Reclamaciones falsas o fraudulentas
7	Reclamaciones sin prueba de que se realizó debidamente la denuncia ante las autoridades correspondientes		

Quedan excluidos de esta cobertura los siguientes artículos :

1	Ipods, teléfonos celulares, agendas electrónicas	6	Joyas, relojes, piedras preciosas
2	Obras de arte	7	Vehículos motorizados
3	Mascotas y plantas	8	Artículos consumibles como bebidas y perecederos
4	Tiquetes de aerolíneas	9	Artículos de segunda
5	Dinero	10	La línea gris de artículos electrónicos

1.4. REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

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

IMPORTANTE

Sólo se cubren los siguientes documentos: Cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, pasaporte, licencia de conducción, tarjeta de propiedad del carro y libreta militar

1.5. REPOSICIÓN DE LLAVES

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

IMPORTANTE

Sólo se cubren las siguientes llaves: Llaves de la puerta principal de la residencia, llaves del vehículo o moto y llaves de seguridad de la residencia

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

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

IMPORTANTE

Se cubren los siguientes objetos: Las carteras y/o maletines de mano, las billeteras, el maquillaje, las gafas y las agendas. **solo se podrá reclamar una sola vez al año por cualquiera de esta tres coberturas.**

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

1	Hurto simple	2	Actos ilegales cometidos por el asegurado
---	--------------	---	---



**BNP PARIBAS
CARDIF**

Código de Condicionado: 01/01/2021-1344-P-09-1900CA19571958TY-0R00
Código de Nota Técnica: 06/12/2019-1344-NT-P-09-S090000FRNANA007

**Seguros
para un mundo
en evolución**

1.7. GARANTÍA EXTENDIDA

¿Qué me cubre? Finalizada la garantía original o del fabricante, Cardif Colombia Seguros Generales S.A. reparará o reemplazará el bien designado para ser cubierto bajo el presente amparo, a título de indemnización.

Los artículos o bienes que hacen parte de la línea blanca son generalmente:

 Neveras	 Lavadoras	 Licuadoras	 Sanduchera
 Secadoras	 Hornos microondas	 Exprimidores	 Batidoras
 Estufas	 Campanas extractoras	 Cafeteras	 Ollas arroceras
		 Ayudantes de cocina	 Aire acondicionado

IMPORTANTE

- La cobertura estará vigente por doce (12) meses. La suma entre la garantía original o del fabricante y la garantía extendida no podrá exceder cinco (5) años
- Esta cobertura se aplicará sobre los artículos o bienes de la línea blanca
- El artículo o bien debe adquirirse con la tarjeta de crédito del asegurado, y deberá ser de uso personal y doméstico.
- La reparación o el reemplazo se llevarán a cabo directamente por la Aseguradora o por un tercero designado
- Al momento de la reclamación, será necesario adjuntar los siguientes documentos:
 1. Número de factura de compra
 2. Número de serie del Artículo
 3. Voucher de compra y/o extracto de la tarjeta crédito
- Durante cada vigencia anual, el asegurado sólo tendrá derecho a reclamar por un (1) artículo o bien de las líneas anteriormente nombradas.
- En caso de que se solicite el reemplazo del bien asegurado se reconocerá el valor de la factura hasta el valor asegurado nombrado en la tabla de valores de las condiciones técnicas.
- El bien asegurado debe poseer una garantía original o de fabricante de mínimo tres (3) meses
- Esta garantía opera en las mismas condiciones que la garantía del fabricante

Para la reparación del bien asegurado se realizará lo siguiente:

- las reparaciones por garantía extendida, las realizará la aseguradora directamente o a través de terceros autorizados. Esta reparación en ningún caso superará el valor pagado por el bien adquirido.
- La Aseguradora determinará si repara o si reemplaza el bien por uno de similares características que no exceda el precio de compra del bien a reemplazar.
- Las reparaciones incluirán: (i)El costo del diagnóstico, (ii)la mano de obra, (iii)repuestos que sean necesarios, (iv) fletes o transporte de bienes de gran tamaño de la ciudad o municipio en el que se encuentre a la ciudad o municipio más cercano en donde se encuentre un punto de reparación autorizado.
- Si la reparación no puede ser llevada a cabo, se reconocerá el precio de compra del bien asegurado, sin que este valor supere el valor asegurado por plan contratado.
- El precio de aquellos bienes asegurados no deberá exceder el millón ochocientos cincuenta y dos mil seiscientos pesos mda/cte (COP\$1.852.600), los cuales una vez terminada la garantía original o del fabricante posean defectos o fallas de fabricación, Cardif Colombia Seguros Generales S.A. procederá a realizar la indemnización respectiva sin realizar ninguna reparación.

¿Qué NO me cubre?

- Las reparaciones, arreglos, modificaciones o desarme de los artículos de apariencia estructurales; tales como, pero no limitado a, envolturas, carcasas, las cajas, partes decorativas, el chasis bastidor y/o el marco.
- Daños superficiales que no afecten el uso del bien adquirido. Cualquier problema o defecto no cubierto por la garantía escrita original del fabricante.
- Los daños causados por fuga de baterías o por golpes, caídas, abuso o mal uso del producto o de su fuente de energía y/o el acceso inadecuado a los medios en general, adaptador, regulador, estabilizador, estabilizador de tensión, a la(s) red (es) en general y/u otros equipos o fuerza mayor.



**BNP PARIBAS
CARDIF**

Código de Condicionado: 01/01/2021-1344-P-09-1900CA19571958TY-0R00
Código de Nota Técnica: 06/12/2019-1344-NT-P-09-S090000FRNANA007

**Seguros
para un mundo
en evolución**

- Mal uso del bien asegurado. Daños causados por el procesamiento defectuoso o unidades de generación, servidores.
- Desperfectos causados por fallas en unidades transformadoras, generadoras, servidores, etc., colocados de forma externa al producto asegurado, excepto cuando las unidades en cuestión hayan sido provistas directamente por el fabricante del bien objeto de la garantía extendida.
- Accesorios, los interruptores, adaptadores de corriente, líneas y cables externos, piezas desechables, y productos de consumo. Los problemas de transmisión o recepción en general
- Deterioro, demérito, depreciación y/o desgaste natural por el uso normal o el funcionamiento del producto.
- Defectos a causa o como resultado de reparaciones, reparación, modificación o desmantelamiento de las instalaciones o de cualquier parte del producto, por un técnico no autorizado por el fabricante o distribuidor
- Los accidentes, caídas o impactos, daños causados por los insectos y/o los animales.
- Incendios, truenos, terremotos, explosiones o inundación, exposición a las condiciones de luz, el clima o el medio ambiente, la arena, el polvo y el desgaste normal. Óxido, corrosión, humedad, temperaturas extremas como sequías o lluvias. Daños causados por arena, agua de mar, luz del sol, viento o cualquier elemento natural.
- Los desperfectos, daños o pérdida producidos o que tengan causa o sean consecuencia directa o indirecta de guerra civil o internacional (declarada o no), conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos malintencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público, secuestro, confiscación, incautación o decomiso.
- Destrucción, pérdida o modificación directa o indirecta de bases de datos, programas, archivos o software.
- Uso del bien objeto de garantía extendida con fines comerciales o en establecimientos de comercio.
- Fallas del sistema eléctrico o fallas en los servicios públicos incluidas malas condiciones climáticas
- Hurto simple o tentativa de hurto.
- Instalación o reemplazo si el bien es considerado como pérdida total. Pérdida total por daños consecuenciales. Daños ocultos de fabricación. Daños ocurridos durante la entrega, ensamblaje o instalación del bien asegurado.
- Toda reparación realizada por el propietario sin el consentimiento de la compañía de seguros. .

2. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

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

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

3. PASOS Y DOCUMENTOS PARA REALIZAR LA RECLAMACIÓN

Cuando usted cuente con los documentos anunciados para la reclamación, lo invitamos a remitir dicha documentación a través de WhatsApp, escribiéndonos a la línea de atención 3185408261, o Acercándose a un Centro de Atención de Tuya.

Con el objetivo de simplificar el procedimiento para la atención de la reclamación, la definición se hará dentro de los 25 días calendario siguientes a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite la ocurrencia y la cuantía de acuerdo con el artículo 1077 del Código de Comercio.



**BNP PARIBAS
CARDIF**

Código de Condicionado: 01/01/2021-1344-P-09-1900CA19571958TY-0R00
Código de Nota Técnica: 06/12/2019-1344-NT-P-09-S090000FRNANA007

**Seguros
para un mundo
en evolución**

ANEXO DE ASISTENCIA

ASISTENCIA PÉRDIDA DE DOCUMENTOS

A través del presente anexo, la aseguradora pone a disposición de sus asegurados un servicio de asistencia en hurto o pérdida.

CLAUSULA I - OBJETO DEL ANEXO

En virtud del presente anexo, CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. garantiza la puesta a disposición del asegurado una ayuda material oportuna en forma de prestación económica o de servicios. Este servicio será prestado directamente por el tercero ("CONTINENTAL ASSIST") contratado por CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A el cual estará disponible para los asegurados.

CLAUSULA II - DESCRIPCIÓN DE LA ASISTENCIA

1.1 COMUNICACIÓN PARA EL BLOQUEO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

En caso de hurto o pérdida de las tarjetas crédito del Beneficiario, el PROVEEDOR DE ASISTENCIA lo comunicará directamente con la entidad bancaria para realizar el bloqueo de las mismas. **Esta cobertura tiene un número ilimitados de eventos por vigencia.**

1.2 ASESORÍA POR PÉRDIDA O HURTO DE DOCUMENTOS

En caso de pérdida o hurto de Documentos de identificación el PROVEEDOR DE ASISTENCIA proporcionará al Beneficiario la información necesaria para que pueda cumplir las formalidades con las autoridades y reemplazar los documentos perdidos o hurtados.

IMPORTANTE

Esta cobertura incluye:

- Información de los lugares para entablar el denuncia.
- Información de los procedimientos para la expedición de los nuevos documentos.
- Esta cobertura tiene un número ilimitados de eventos.

1.3 SERVICIO DE TRANSPORTE POR HURTO O PÉRDIDA DE DOCUMENTOS

En caso hurto o pérdida de Documentos de identificación y/o tarjetas de crédito, estando el Beneficiario en su ciudad de residencia y si no cuenta con un medio de transporte adecuado o se ve imposibilitado para manejar su propio auto, tendrá la posibilidad de solicitar un servicio de acompañamiento a través de un conductor y un automóvil, para ser trasladado desde el lugar donde ocurrió el hurto o pérdida hasta el lugar más cercano para realizar la denuncia de los hechos, dentro de su ciudad de residencia.

El conductor esperará en el lugar hasta que el Beneficiario entable la denuncia frente a las autoridades competentes y trasladará al Beneficiario a su residencia permanente. **EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA cubrirá hasta máximo un (1) servicio de transporte por Beneficiario en el año.**

1.4 SERVICIO DE TRANSPORTE POR HURTO O PERDIDA DE DOCUMENTOS EN VIAJE.

En caso hurto o pérdida de Documentos de identificación y/o tarjetas de crédito, y si el Beneficiario no cuenta con un medio de transporte adecuado o se ve imposibilitado para manejar su propio auto, y se encuentra fuera de su Ciudad de residencia permanente, el Beneficiario tendrá la posibilidad de solicitar un servicio de traslado desde el lugar donde ocurrió el hurto o pérdida hasta el lugar más cercano para realizar la denuncia de los hechos. **Esta cobertura tiene un número ilimitados de eventos.**

1.5 CERRAJERIA POR PÉRDIDA, EXTRAVÍO O HURTO DE LLAVES DE LA VIVIENDA

Si a consecuencia de pérdida, extravío o hurto de las llaves de las puertas de ingreso a la Vivienda del Beneficiario, y si este se viera imposibilitado de entrar a su domicilio, el PROVEEDOR DE ASISTENCIA enviará un cerrajero de la forma más rápida posible para que éste realice la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el acceso al domicilio del Beneficiario y cambie las guardas de las cerraduras de las puertas de ingreso a la Vivienda en caso de que se encuentre en peligro la seguridad de la misma. El PROVEEDOR DE ASISTENCIA pagará, por los gastos asociados a la reparación menor (mano de obra, materiales y el costo de desplazamiento del profesional), si ella se da lugar. **Esta cobertura tiene un número ilimitados de eventos por vigencia**

Quedan excluidos de la presente cobertura:

1	la apertura y cambio de guardas de las cerraduras de puertas internas del inmueble	2	la apertura de cerraduras de guardarropas, alacenas o cualquier mueble
3	la reparación y/o reposición de todo tipo de cerraduras ya sean internas o de puertas de ingreso a la Vivienda, que sea producido por daño	4	Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de puertas y gastos de ornamentación.

1.6 CERRAJERIA POR PÉRDIDA O HURTO DE LLAVES DEL VEHICULO

En caso de inmovilización del Vehículo del Beneficiario a consecuencia de la pérdida o hurto de llaves, en la Ciudad de residencia del Beneficiario, el PROVEEDOR DE ASISTENCIA coordinará y enviará un técnico para realizar la apertura de la puerta del Vehículo, cubriendo los costos de desplazamiento y mano de obra del técnico; más no se cubrirán los costos a que haya lugar por valor de cambio de llaves. Adicionalmente el PROVEEDOR DE ASISTENCIA coordinará y referirá un servicio de traslado local del Vehículo desde el lugar de inmovilización del mismo hasta la Residencia permanente del Beneficiario; el costo de este servicio estará a su cargo. **Esta cobertura tiene un número ilimitados de eventos.**

LINEA DE ATENCION AL CLIENTE PARA LA ASISTENCIA

CONTINENTAL ASSIST

BOGOTÁ: 57 (1) 5088850

LINEA NACIONAL:018009139035