

**Total protección** para tus electrodomésticos nuevos.

SEGURO DE GARANTÍA EXTENDIDA Y COMPRA PROTEGIDA

# 1. QUÉ CUBRE ESTE SEGURO



#### 1.1. COMPRA PROTEGIDA

La compañía indemnizará el 100% del valor comercial indicado en la tirilla de compra del electrodoméstico asegurado, por los daños materiales sufridos durante los 90 (noventa) días siguientes a la compra del producto.

Esta cobertura se activará únicamente cuando el valor de la reparación del bien supere el 75% del valor comercial, a criterio de la aseguradora.

Esta cobertura está limitada a un (1) único evento durante la vigencia. Una vez sustituido el electrodoméstico en las condiciones de esta cobertura, el seguro se terminará.

Se ofrecen los siguientes amparos:

#### A. DAÑOS MATERIALES

Se amparan los daños causados al electrodoméstico asegurado, únicamente cuando éste se encuentre al interior de una vivienda, por hechos súbitos e imprevistos como consecuencia de: incendio o rayo, explosión, vientos fuertes, humo, vendaval, granizo, daños por agua, anegación, deslizamiento, avalancha, terremoto, temblor, impacto de vehículos terrestres y de aeronaves.

#### B. HURTO CALIFICADO

Este amparo se extiende a cubrir el hurto calificado del electrodoméstico, incluyendo los daños al bien asegurado con motivo de tal hurto o su tentativa.



#### 1.2. GARANTÍA EXTENDIDA

Este producto ofrece un suplemento a la garantía de fabricante, y sólo comenzará su vigencia una vez dicha garantía haya expirado. Se ofrecen los siguientes amparos:

#### A. REPARACIÓN

La Compañía, a través del PROVEEDOR, cubrirá la mano de obra y los repuestos que sean necesarios para restablecer las condiciones normales de funcionamiento del electrodoméstico asegurado, siempre que dicha reparación sea necesaria por una falla mecánica, eléctrica o electrónica interna del electrodoméstico en condiciones normales de uso, instalación y funcionamiento para uso no comercial, en la forma descrita por el fabricante.



Esta cobertura no aplica cuando el daño o la falla sean objeto de la cobertura de Compra Protegida.

#### B. REEMPLAZO TEMPORAL

Exclusivamente para los electrodomésticos: Nevera, Lavadora y/o Televisores de más de 25 pulgadas, cuya reparación sea necesaria por una falla mecánica, eléctrica o electrónica interna del electrodoméstico en condiciones normales de uso, instalación y funcionamiento para uso no comercial deba realizarse en un Centro de Servicio, el PROVEEDOR sustituirá, hasta por 30 días, estos bienes con otros que cumplan con las funciones básicas del electrodoméstico asegurado afectado.

Esta cobertura no aplica cuando el daño o la falla sean objeto de la cobertura de Compra Protegida.

#### C. REEMPLAZO DEFINITIVO

Cuando, como consecuencia de un daño cubierto, y a juicio del PROVEEDOR, el valor de la reparación supere el 75% del valor comercial o que el producto no sea susceptible de reparación, se entregará al asegurado un bono por el valor registrado en la factura de compraventa, que podrá hacerse efectivo en tiendas ELECTROJAPONESA.

En este caso, el asegurado deberá entregar el electrodoméstico original con todos los accesorios y componentes adquiridos en el momento de la compra al prestador del servicio, en el mismo momento en que reciba el bono. Los gastos de envío del nuevo electrodoméstico correrán por cuenta del prestador del servicio.

Esta cobertura está limitada a un (1) único evento durante la vigencia. Una vez sustituido el electrodoméstico en las condiciones de esta cobertura, el seguro se terminará.

Esta cobertura no aplica cuando el daño o la falla sean objeto de la cobertura de Compra Protegida.

#### D. ELECTRODOMÉSTICOS EMPOTRABLES

Si un electrodoméstico asegurado sufre un daño que pudiera estar cubierto por este producto, pero se encuentra empotrado en su ubicación original, la compañía dispondrá de un técnico especializado que realizará visita al domicilio y evaluará el daño del electrodoméstico.

Si en la verificación se determina que el daño está cubierto por la Garantía Extendida, el PROVEEDOR procederá con el desmonte y traslado del electrodoméstico al centro de servicio. Igualmente, una vez reparado el electrodoméstico, hará la reinstalación en la ubicación original.

Esta cobertura sólo incluye mano de obra y traslado al centro de servicio. Los materiales

que se requieran para la desinstalación o instalación del electrodoméstico correrán por cuenta del cliente.

Esta cobertura no aplica cuando el daño o la falla sean objeto de la cobertura de Compra Protegida.

#### E. CONEXIÓN CON PROFESIONALES

EL PROVEEDOR, a solicitud del beneficiario, podrá informar los nombres y teléfonos de pintores, albañiles, carpinteros, decoradores, arquitectos e ingenieros civiles, que sean requeridos. Este servicio es solo de información o de medio, por lo que la compañía no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el beneficiario.

# 2.QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO



# 2.1. PARA TODOS LOS AMPAROS Y SERVICIOS OFRECIDOS

- A. Este contrato cubre únicamente el producto asegurado, según esté identificado plenamente en la tirilla de compra. Por ende, no habrá cobertura de ningún tipo si se pide activar este seguro respecto de un bien de modelo, identificación o características distintas al que figura como asegurado en la póliza y en la tirilla de compra.
- B. Falta del mantenimiento indicado por el fabricante, limpieza, lubricación, ajuste o alineamiento del producto adquirido y reemplazo necesario de partes que sufren desgaste por el uso.
- C. Incumplimiento de las instrucciones de instalación, operación o mantenimiento dadas en forma escrita por el fabricante. Modificaciones indebidas al producto asegurado.
- D. Suministro inadecuado de gas, agua o corriente eléctrica.
- E. Plagas de animales o insectos, oxidación, condensación polvo, corrosión, baterías defectuosas, derrame de baterías, líquidos derramados.
- F. Accesorios, baterías y opcionales que están sujetos a desgaste natural.
- G. Uso con propósitos comerciales o arriendo público.
- H. Daños y perjuicios que pudieran sufrir personas o bienes, como una consecuencia directa o indirecta del uso o imposibilidad de usar los productos.
- Condiciones preexistentes que hubieren ocurrido antes de la fecha de iniciación de la vigencia de este contrato.

- J. Negligencia, mal uso, abuso, errores en conexión a las redes o a otro equipo, impericia en el manejo, configuración o utilización de los equipos objeto de esta garantía.
- K. Los causados por mala fe, dolo o culpa grave del asegurado.
- L. Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público, secuestro, confiscación, incautación o decomiso.
- M. Guerra internacional o civil, actos perpetrados por fuerzas o agentes extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (exista o no declaración de guerra), rebelión y sedición.
- N. Los actos ejecutados por la autoridad, salvo aquellos realizados directa y exclusivamente para contrarrestar el siniestro o evitar su extensión.
- O. Fallas de transmisión y recepción debidas a causas externas.
- P. Los desperfectos, daños o pérdida producidos a causa o como consecuencia de: arreglos, reparaciones, accesorios incorrectos, modificaciones o desarme de la instalación o cualquier parte del producto asegurado, por un técnico no autorizado por el fabricante, La Compañía o prestador del servicio contratado por ella.
- Q. Problemas de las empresas suministradoras de servicios públicos, incluyendo, pero no limitado a suspensión del servicio y restablecimiento del mismo.
- R. Los ocasionados por fuerza mayor o caso fortuito.
- El empleo de armas nucleares, materiales para armas nucleares o la explosión de dichos materiales o armas.
- Mantenimiento normal, limpieza, lubricación, ajuste o alineamiento o regulación.

# 2.2. EXCLUSIONES APLICABLES A LA COBERTURA DE COMPRA PROTEGIDA:

Para la cobertura anteriormente mencionada, en ningún caso se cubren las pérdidas, daños, costos o gastos que, en su origen o extensión, directa o indirectamente, sean causados por o provengan de:

- A. Daños ocasionados durante el transporte del electrodoméstico.
- B. El deterioro, demérito, depreciación o desgaste por el uso o funcionamiento del producto asegurado.

- C. Los elementos de apariencia y sus reparaciones; tales como envolturas, cover o carcazas, cajas y partes decorativas.
- D. Los elementos adicionales como accesorios, interruptores, adaptadores y cargadores de baterías en general, líneas y cables externos, botones, asideros, antenas, terminales, conectores, tomas, tomacorriente, enchufes, ligas, bandas, cauchos y partes desechables, recipientes, gabinetes y cajones.
- E. Los elementos consumibles, tales como tintas, cartuchos de cinta o casetes en general, disquetes, discos compactos incluidos los de audio o de vídeo, cristales, lentes, vidrios, cabezas y agujas.
- F. Errores de diseño y fabricación.
- G. Los programas de aplicación, el software ni la información contenida en ellos, por lo que La Compañía o el prestador del servicio contratado por ella, no será responsable por la pérdida de datos o información como tampoco por la restauración de la misma.
- H. Los daños, las pérdidas o los perjuicios que sean consecuencia directa o indirecta de: golpes o caídas accidentales que sufran los bienes durante su traslado o movilización, o por el desplome o caída de estructuras a causa de vibraciones o movimientos normales del suelo o del subsuelo.
- Manchas, rasguños, raspaduras, o rayones sobre superficies pulidas, pintadas o esmaltadas que impliquen únicamente defectos o daños estéticos.
- J. El uso, el deterioro gradual, el simple transcurso del tiempo o las condiciones atmosféricas. vicio propio, merma, filtración, oxidación, cavitación, corrosión, humedad atmosférica, contaminación o polución.
- K. Pérdida de la tenencia, temporal o permanente, de los bienes asegurados resultante de actos de autoridad legalmente constituía.
- L. Para la cobertura de Hurto Calificado, cuando los bienes se encuentren en lugares exteriores a la vivienda o expuestos a la intemperie.
- M. Hurto simple y desaparición misteriosa.

# 2.3. EXCLUSIONES APLICABLES DE LA COBERTURA DE GARANTÍA EXTENDIDA

No son objeto de la cobertura, las prestaciones y hechos siguientes:

- A. Problemas o defectos no cubiertos por la garantía ofrecida original del fabricante, incluyendo sin que importe limitación.
- B. El electrodoméstico asegurado que aún

- se encuentre cubierto por la garantía del fabricante o garantía original.
- C. Reparaciones que hayan sido realizadas por fuera del alcance de las coberturas de este producto, durante la vigencia de la garantía de fábrica, respecto de las que el fallo se haya vuelto a presentar, o que provengan de una mala reparación.
- D. Exposición inadecuada a condiciones climáticas o causados por situaciones de carácter natural o catastróficas.
- E. Fluctuación eléctrica, arcos voltaicos o cambios de voltaje en la red eléctrica de la vivienda,
- F. Daños ocasionados durante el transporte (exceptuando daños sufridos durante el traslado autorizado del electrodoméstico).
- G. Fallas producto del uso de software computacionales, virus, pérdida o daños de datos, hardware computacional incorporado posterior a la venta. píxeles fundidos por causas diferentes a las especificadas por el fabricante.
- H. Incendios.
- I. Pérdida o alteración del número de serie.
- J. Pérdidas o robo de artículos
- K. Aspectos externos del producto adquirido, tales como pintura, terminaciones y otros que tengan relación con problemas estructurales.
- L. Daños causados por accidentes.
- M. Los servicios adicionales que el asegurado haya contratado directamente con el Centro de Servicio bajo cuenta y riesgo.

## 3.DEFINICIONES



Para todos los efectos de este contrato se entenderá por:

**Proveedor:** Persona que se obliga a prestar los servicios descritos en el presente contrato.

**Cliente:** Persona Natural o Jurídica comprador del Producto cubierto bajo el plan de servicio o cualquier cesionario o apoderado del comprador.

**Producto:** Bien descrito en la tirilla de la factura, debidamente identificada con su marca, número de serie, modelo o cualquier otro medio de identificación.

**Servicio:** Mano de obra y partes de repuesto necesarias para restablecer el funcionamiento del Producto a sus condiciones normales de operación de

acuerdo con las especificaciones del fabricante.

**Vendedor Original:** Persona jurídica responsable de la venta del producto descrito en la carátula de este contrato al cliente final.

#### 4. ÁMBITO TERRITORIAL



Este producto es efectivo en las ciudades de Colombia en las que existan y operen puntos de venta al público de Electrojaponesa.

# 5.MARCAS DE PRESTACIÓN DE COBERTURA

Las marcas de electrodomésticos relacionadas a continuación serán las que tendrán derecho a las coberturas de Garantía electrodomésticos.

SAMSUNG	PANASONIC
FOTO NEW YORK	COMPUMAX
HACEB	LENOVO
ASUS	COLD LINE
LG	ECOFRIAL
FRIGIDAIRE	DELL
KAIWI	SONY
EPSON	SPAIN
MABE	HP
GENERAL ELECTRIC	HONEYWELL
ABBA	JVC
RM	DAEWOO
CHALLENGER	KITCHENAID
HISENSE	ENERGY SISTEM
WHIRLPOOL	FUJIFILM
INDUFRIAL	SION
HYUNDAI	WHIRLPOOL PREMIUM
DFARGO	ELECTROLUX
DAIKIN	BOSCH
CENTRALES	PUERTO MADERO
CANON	

# 6. TIPO DE ELECTRODOMÉSTI-COS PARA LA PRESTACIÓN DE COBERTURA

Las referencias descritas a continuación, serán las que tendrán derecho a las coberturas de Garantía Electrodomésticos

Aires Acondicionados	Lavadora
Calentadores de Agua	Neveras
Cámaras Digitales	Pequeños Electrodomesticos
Cámaras Filmadoras	Secadoras
Computadores Escritorio	Tablets
Computadores Portátiles	Teatros en Casa - Equipos de Sonido – Parlantes
Consolas Xbox - Nintendo Y Playstation	Torres 2 en 1 Y Lavaplatos
Equipo Gimnasia	Tv Convencionales – Crt
Estufas-Cocinas	Tv Plasma - Lcd – Led
Hornos microondas	

# 7. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO



El procedimiento a seguir, para obtener la prestación del servicio es el siguiente:

- El Cliente deberá solicitar los servicios de garantía extendida, comunicándose a línea exclusiva de ELECTROJAPONESA 018000919503 o al 8900989 en la ciudad de Cali. En el momento del llamado se debe tener el número de serial del electrodoméstico y el numero de la factura para que el operador pueda verificar la información, Luego de esta verificación se le asignará al cliente un servicio técnico y un número de atención, el cual debe presentar al momento de dirigirse al servicio técnico con el producto.
- En los casos de electrodomésticos que requieran desmonte especializado se coordinara con el operador el envió de

- técnico especializado para el desmonte de acuerdo con la cobertura 1.4 del presente documento.
- Llevar el producto al Centro de Servicio señalado por el Prestador del Servicio, en el horario normal de atención al público, acompañado de:
  - Tarjeta de identificación de Garantía extendida entregada por Electrojaponesa
  - Fotocopia del documento de identidad
  - El número de autorización que fue proporcionado por el operador
- El personal del Centro de Servicio recibirá el Producto en depósito y realizará una inspección previa para determinar la falla y la causa de la misma.
- Verificada la procedencia de la cobertura, el Prestador del Servicio se obliga a devolverlo reparado dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes contados a partir del recibo del Producto por parte del personal del Centro de Servicio, salvo fuerza mayor o caso fortuito.
- En el evento de que el producto o el repuesto no se encuentre incluido dentro del objeto de este contrato, el Prestador del Servicio comunicará al Cliente esta circunstancia.
  - La obligación de entregar dentro del plazo señalado en el literal anterior no será exigible en el evento de que las piezas necesarias para la reparación no se encuentren disponibles en el mercado nacional. ante esta circunstancia la primera opción será la indemnización o pago en dinero del valor equivalente a las piezas de reemplazo inexistentes y si PROVEEDOR define la opción de reemplazo del electrodoméstico objeto de cobertura, se procederá a hacer una nota de cambio a favor de ELECTROJAPONESA de acuerdo al valor de la factura. En el caso de ser autorizado el reemplazo del producto, se debe dejar con todos los accesorios que venían en la compra original. Así mismo el cliente, acepta y declara expresamente que para el caso determine generar una nota de cambio, cede voluntariamente en este acto el derecho de propiedad que le corresponde sobre el bien reemplazado y sus accesorios al citado operador, en forma irrevocable.
- El Cliente se obliga a retirar el Producto dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la comunicación en la que se le informe que éste ha sido reparado. Exceptuando en los casos que el electrodoméstico sea desinstalado por PROVEEDOR quien deberá nuevamente realizar la instalación de acuerdo a lo establecido en la cláusula cuarta del presente documento. Si el

electrodoméstico no es retirado por el Cliente dentro del término establecido, cualquier pérdida o deterioro del mismo quedará bajo la exclusiva responsabilidad del Cliente, quien desde ahora y de manera anticipada se obliga a pagar al Prestador del Servicio la suma equivalente al uno por ciento (1%) de valor de compra del producto que conste en la factura de compra correspondiente, por cada día de demora en el retiro del Producto. El Prestador del Servicio se reserva el derecho de subcontratar el desarrollo de las actividades objeto del presente contrato.

## 8. VALORES DEL SEGURO



El valor asegurable es igual al valor original de compra del electrodoméstico cubierto, identificado en la factura de compra. Dicho valor constituye la responsabilidad máxima de la Compañía respecto de los amparos ofrecidos en este seguro.

# 9. INCUMPLIMIENTO

La compañía queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del asegurado, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en esta póliza.

#### 10. VIGENCIAS



- **10.1.** La cobertura de Compra Protegida tendrá una vigencia de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha de compra del producto asegurado.
- **10.2.** La cobertura de Garantía Extendida tendrá una vigencia de un (1) año, contado a partir del vencimiento de la garantía del fabricante.

Para esta cobertura, si el producto está siendo atendido por alguno de los Centros de Servicio del Proveedor al momento en que debiera expirar la vigencia del seguro, ésta sólo tendrá su vencimiento en el momento en que el servicio haya sido completado. Sin embargo, esta última reparación sólo contará con garantía directa del Centro de Servicio, en las condiciones que éste ofrezca.

## 11. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Además de las obligaciones a cargo del Cliente previstas en otras cláusulas de este contrato, el Cliente se obliga a:

- A. Comunicarse previamente con la central de llamadas, del Prestador del Servicio, para reportar la avería.
- B. Observar estrictamente las instrucciones impartidas por el fabricante en los manuales de operación del Producto y a velar porque permanezca en óptimas condiciones de conservación y funcionamiento.
- C. El Cliente se obliga a no efectuar y a no permitir que se efectúe cualquier reparación, intervención, manipulación o uso no autorizado del Producto, sin consentimiento escrito previo de La Compañía o del Prestador del Servicio.

# 12. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato terminará automáticamente al vencimiento del término de duración pactado. Así mismo, son causales de terminación:

- Mutuo acuerdo entre las partes.
- Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo del Cliente.
- Cuando el Cliente permita que persona no autorizada revise o repare el Producto o ejecute actos que motiven la extinción de la Garantía Original del Fabricante.
- En caso de activarse la cobertura de remplazo definitivo por pérdida total del producto, determinada por el PROVEEDOR.

# 13. CANCELACIÓN DEL CONTRATO



En virtud de la prerrogativa que el Vendedor confiere a sus clientes de devolver el Producto dentro de la oportunidad establecida, en el mismo momento de devolver el Producto, el Cliente deberá entregar al Vendedor el original de este contrato, debidamente cancelado, para obtener la devolución del importe del precio pagado por la prestación de los servicios de Garantía Extendida, sin que en ningún caso haya lugar al reconocimiento de intereses, indexación o concepto similar.

# 14. PÉRDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN

El asegurado perderá el derecho a la indemnización en los siguientes casos:

- Cuando la reclamación presentada por él fuere de cualquier manera fraudulenta; si en apoyo de ella se hicieren o utilizaren declaraciones falsas o si se emplearen otros medios o documentos engañosos o dolosos.
- Cuando al dar noticia del siniestro omite maliciosamente informar de los seguros coexistentes sobre los mismos intereses asegurados.

## 15. LEY APLICABLE



El presente contrato se regirá e interpretará de conformidad con las leyes de la República de Colombia. En el evento de que se presenten conflictos entre la información suministrada en forma oral o por escrito por el Proveedor del Servicio, sus empleados o distribuidores, regirán las condiciones consignadas en este contrato.

## EN CASO DE SINIESTRO COMUNÍQUESE A:



Nacional: **018000 919503** Cali: **890 0989** Bogotá: **307 7024** 

FIRMA AUTORIZADA
MAPFRE SEGUROS GENERALES
DE COLOMBIA S A

Datos del Defensor del Asegurado defensoriamapfre@gmail.com Teléfono fijo: (1) 7518874 Celular: 315 3278994 Dirección de oficina: Transversal 17 A Bis # 36-60 Bogotá