

**COBERTURA DE HURTO CALIFICADO:** Esta cobertura tiene un límite de (1) un único evento durante la vigencia.

**El hurto calificado se considera:**

Con violencia sobre las cosas



Poniendo a la víctima en condiciones de indefensión o inferioridad y aprovechándose de tales condiciones.



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



\*No cubre hurto simple.

**DAÑO ACCIDENTAL TOTAL:** Esta cobertura tiene un límite de (1) un único evento durante la vigencia.

**DAÑO ACCIDENTAL PARCIAL:** Esta cobertura tiene un límite de (2) dos reparaciones durante la vigencia.

**DEDUCIBLE PARA HURTO CALIFICADO:** 30% sobre el valor de la reposición del bien.

**DEDUCIBLE PARA DAÑO ACCIDENTAL TOTAL:** 30% sobre el valor de la reposición del bien.

**DEDUCIBLE PARA DAÑO ACCIDENTAL PARCIAL:** 30% sobre el valor de la reposición del bien.

**MEDIO DE PAGO:** Gift card Falabella.

**GARANTÍA EXTENDIDA:** 12 meses (365 días calendario) de Garantía Extendida.

**DEDUCIBLE PARA GARANTÍA EXTENDIDA:** 30% sobre el valor de la reposición del bien.

Para presentar la reclamación, usted deberá comunicarse con la  
**LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE 01 8000 51 12 46**

Factura de compra N°: \_\_\_\_\_

Fecha de compra: \_\_\_\_\_ Tienda: \_\_\_\_\_

Nombre del comprador / Asegurado: \_\_\_\_\_

Documento de identificación: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Información del producto adquirido: \_\_\_\_\_

Marca y modelo del bien adquirido: \_\_\_\_\_

Valor del asegurado: \_\_\_\_\_

IMEI / Serial: \_\_\_\_\_

Mediante la firma acepto las condiciones pactadas en el presente documento:

---

Firma del cliente

FALABELLA DE COLOMBIA S. A. actúa bajo la exclusiva responsabilidad de SBS SEGUROS COLOMBIA S. A. y por lo tanto, no asume frente al asegurado y/o beneficiario ninguna obligación relacionada con la ejecución del contrato de seguro que da origen a esa transacción.

El periodo de cobertura será de un año contando a partir de la fecha indicada en la factura de compras, y los términos y condiciones de este seguro serán los indicados en el presente certificado, los cuales son aceptados en su totalidad por el comprador del bien asegurado. Para hacer efectivo este seguro, el asegurado deberá presentar los términos y condiciones del mismo, junto con la factura de compra correspondiente.

## CONDICIONES APLICABLES A TODAS LAS COBERTURAS DE GARANTÍA PROTECT

### 1. DEFINICIONES

**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, ganzúa o cualquier otro instrumento similar, o violando o superando seguridades electrónicas u otras semejantes.

**DAÑO ACCIDENTAL TOTAL:** Daño físico causado como consecuencia de un suceso imprevisto, repentino, fortuito e independiente de la voluntad de la persona que adquiere el producto que impide su funcionamiento definitivo.

**DAÑO ACCIDENTAL PARCIAL:** Daño físico causado como consecuencia de un suceso imprevisto, repentino, fortuito e independiente de la voluntad de la persona que adquiere el producto que impide su funcionamiento.

**GARANTÍA EXTENDIDA:** Opera en las mismas condiciones estipuladas en el contrato de garantía original, provisto por el fabricante sobre la totalidad del producto durante un periodo de doce (12) meses, periodo que comenzará desde el momento en que expire la garantía original o de fábrica.

**DEDUCIBLE:** Monto que deberá ser asumido por el cliente, según los porcentajes establecidos en el presente certificado ante cada cobertura amparada.

**ADQUISICIÓN:** La cobertura Garantía Protect debe ser adquirida en el momento de la compra del producto.

**ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Las coberturas amparan eventos ocurridos únicamente en territorio colombiano.

**CANCELACIÓN DE CONTRATO:** La presente cobertura caducará anticipadamente, si la información entregada al servicio técnico autorizado resulta ser falsa o engañosamente inexacta. Así mismo, caducará la cobertura si el número de identificación o serie del producto es alterado en cualquier forma.

## 2. BIENES OBJETO DE ESTÁ COBERTURA

Aplica únicamente sobre Equipos nuevos de uso personal que tengan una garantía válida del fabricante, estipulada por escrito, con una duración mínima de 1 (un) año y bajo los términos y condiciones detallados en este certificado. El equipo cubierto es exclusivamente el relacionado en la factura de compra.

Serán objeto de esta cobertura los bienes de tecnología móvil, tales como sin limitarse a: celulares, computadores portátiles, cámaras fotográficas, filmadoras, GPS, GoPro y tablets, Smartwatches y parlantes – audífonos.

## 3. COBERTURAS

### 3.1 COBERTURA HURTO CALIFICADO 180 DÍAS CALENDARIO.

a) Por la compra de este servicio de Garantía Extendida y dado que Falabella Colombia ha tomado con SBS Seguros Colombia S.A. una Póliza de Seguro de Compra Protegida Hurto Calificado, usted será beneficiario de una cobertura que ampara el hurto calificado del Producto cubierto por esta garantía extendida, siempre y cuando haya adquirido esta garantía extendida en la misma fecha en que compró el Producto.

b) Vigencia de la Cobertura de Hurto Calificado: El hurto calificado del Producto deberá ocurrir dentro de los ciento ochenta (180) días calendario siguientes a la fecha de compra del Producto y de la presente Garantía Extendida.

c) Esta cobertura tiene un límite de (1) un único evento durante la vigencia.

d) En caso de que el producto sea hurtado bajo las condiciones que se especifican en este certificado, se reembolsará al cliente el 70% del valor pagado en la factura de compra, por medio de una tarjeta regalo Falabella.

e) Tanto la cobertura de Hurto Calificado como la de Daño Accidental y Garantía Extendida que constan en este documento, terminarán en la fecha en que se realice el reembolso al cliente, correspondiente al 70% del valor asegurado, registrado en la factura de compra.

### 3.2 COBERTURA DAÑO ACCIDENTAL 180 DÍAS CALENDARIO

a) Por la compra de este servicio de Garantía Extendida y dado que Falabella Colombia ha tomado con SBS Seguros Colombia S.A.

una Póliza de Seguro de Compra Protegida Daño Accidental, usted será beneficiario de una cobertura que ampara el daño accidental del Producto cubierto por esta garantía extendida, siempre y cuando haya adquirido esta garantía extendida en la misma fecha en que compró el Producto.

b) La cobertura de daño accidental indemnizará al beneficiario de UNA de las siguientes formas las cuales son excluyentes entre sí:

- Cubriendo los gastos de reparación del producto causados por el daño accidental, sin exceder en ningún caso el 70% del valor asegurado, registrado en la factura de compra.
- En caso que el producto no pueda ser reparado se reembolsará al cliente el 70% del valor asegurado, registrado en la factura de compra, por medio de una tarjeta regalo Falabella.

c) En caso de que el producto sea objeto de reemplazo por daño accidental bajo las condiciones que se especifican en este documento, se reembolsará al cliente el 70% del valor pagado en la factura de compra, por medio de una tarjeta regalo Falabella.

d) En caso de daño accidental parcial, se indemnizarán dos eventos por vigencia. Mientras que en caso de daño accidental total se indemnizará un único evento por vigencia.

e) Si el artículo forma parte de un par o conjunto sólo se pagará la indemnización del Producto dañado, a menos que los productos sean

inutilizables individualmente y/o no puedan ser reemplazados individualmente.

f) El daño accidental de un Producto que forma parte de un par o conjunto será contemplado como un solo siniestro.

g) Tanto la cobertura de Hurto Calificado como la de Daño Accidental y la de Garantía Extendida que consta en documento terminarán en la fecha en que se realice el reembolso al cliente, correspondiente al 70% del valor asegurado en la factura de compra.

### **3.3 COBERTURA DE GARANTÍA EXTENDIDA 365 DÍAS CALENDARIO**

f) Aplica únicamente sobre productos nuevos de uso personal y doméstico que tengan una garantía válida del fabricante estipulada por escrito, con una duración mínima de un (1) año. La garantía extendida tan solo comenzará a operar una vez haya expirado la garantía original del Producto.

g) Opera en las mismas condiciones estipuladas en el contrato de garantía original provisto por el fabricante sobre la totalidad del Producto durante un periodo de trecientos sesenta y cinco días calendario (365), periodo que comenzará desde el momento en que expire la garantía original de fábrica.

h) La cobertura de Garantía Extendida cubrirá: el costo de cada reparación, mano de obra y reemplazos por defectos de fabricación.

## 4. EXCLUSIONES

### 4.1 EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE HURTO CALIFICADO (180 DÍAS CALENDARIO)

a) No hay lugar a pago alguno bajo la cobertura de Hurto Calificado, cuando las pérdidas materiales que sufran el Producto, sean anteriores a la compra de esta cobertura, o tengan su causa, consistan en, o sean consecuencia, directa o indirecta, total o parcial, de hurto simple de acuerdo con los términos establecidos en el código penal colombiano, y el que lo reforme o haga sus veces, o desaparición misteriosa.

b) A la cobertura de Hurto Calificado le serán aplicables todas las exclusiones indicadas para la cobertura de Daño Accidental, en el numeral 4.2 siguiente.

### 4.2 EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL (180 DÍAS CALENDARIO)

a) Lavado de activos: SBS Seguros Colombia 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 Seguro de Compra Protegida y/o a SBS Seguros Colombia 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 SBS Seguros Colombia 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 Seguro de Compra Protegida.

Se entiende y acuerda, además, que ningún beneficio o pago será otorgado o será efectuado a cualquier beneficiario (s) que es (sean) declarado(s) incapaz (es) de recibir beneficios económicos en conformidad con las leyes y/o reglamentos que se apliquen a la Póliza de Seguro de Compra Protegida y/o a SBS Seguros Colombia S.A., su sociedad matriz o su entidad controladora final.

No hay lugar a pago alguno bajo la cobertura de Daño Accidental, cuando los daños y pérdidas materiales que sufran el Producto, sean anteriores a la compra de esta cobertura, o tengan su causa, consistan en, o sean consecuencia, directa o indirecta, total o parcial, de:

- a) Pérdidas que resulten fuera de la vigencia de la cobertura de daño accidental otorgada.
- b) Dolo, culpa grave y actos meramente potestativos del cliente.
- c) 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.
- d) Guerra, invasión, actos 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.
- e) Ordenes de cualquier funcionario de aduana, de gobierno o autoridad competente.
- f) Artículos que el asegurado haya alquilado o que tenga en leasing.
- g) Artículos usados, reconstruidos, reformados o refabricados al momento de la compra.
- h) Daños causados durante el transporte del Producto, su embarque y desembarque, embalaje, desembalaje o instalación del Producto.
- i) Productos comprados para revender, de uso profesional o comercial.
- j) Pérdidas causadas por plaga, insectos, termitas, moho, descomposición por humedad o sequedad, bacterias u óxido.
- k) Pérdidas debido a fallas mecánicas, fallas eléctricas, fallas en el software, o fallas de datos incluidos, pero no limitado, a cualquier interrupción en la energía eléctrica, sobrevoltaje, baja en el suministro de energía, o interrupción del suministro eléctrico, o fallas en el sistema de satélite o de telecomunicación.
- l) Productos dañados debido a uso normal cotidiano, defectos inherentes al Producto, o por el uso normal en el juego (en caso de, aunque no limitado a, equipamiento deportivo o de recreación).
- m) Productos que el cliente dañó a través de alguna alteración (incluidos pero no limitados a cortes, daños con sierras, u ocasionados para darle forma).
- n) Artículos que han sido descuidados en un lugar al cual tiene acceso el público en general.
- o) Pérdidas o daños de Productos que hayan estado en exhibición o que hayan sido utilizados para demostraciones.
- p) Daños accidentales ocurridos fuera del territorio de Colombia.

### **4.3 EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE GARANTIA EXTENDIDA (365 DÍAS CALENDARIO).**

La cobertura de Garantía Extendida de que trata este documento no cubre el servicio de reparación del Producto, respecto de las siguientes partes, artículos y/o servicios:

- a) Artículos de apariencia o estructurales, tales como la envoltura, carcasas, la caja, sus partes decorativas, el chasis o el bastidor, o el marco.
- b) Los adicionales, sus accesorios, interruptores, baterías, adaptadores y cargadores de baterías en general, las líneas y cables externos, bastidores, recipientes, botones, asideros, antenas, terminales, conectores, tomas, enchufes, ligas, bandas, cauchos y partes desechables.
- c) Los de consumo tales como los cartuchos de cintas o casetes, en general, disquetes, discos compactos incluidos los de audio o de vídeo, cristales, lentes, vidrios, cabezas y agujas.
- d) Los daños por la exposición a condiciones lumínicas, climáticas o ambientales, arena, polvo, uso y desgaste normal, goteo de baterías, o por golpes, caídas, maltrato, abuso o uso inadecuado del Producto o de su fuente eléctrica y/o su conexión inadecuada en general a tomacorrientes, adaptador, regulador, estabilizador, supresor de picos, a la(s) red(es) en general y/o a otro equipo, o por fuerza mayor o caso fortuito-
- e) Los artículos y/o piezas que aún se encuentren cubiertos por la garantía del fabricante.

- f) Deterioro, demérito, depreciación y/o desgaste por el natural y normal uso o funcionamiento del Producto.
  - g) Desperfectos causados por fallas en unidades transformadoras o generadoras, servidores, etc., colocadas en forma externa al Producto, excepto cuando ellas hayan sido previstas directamente por el fabricante del Producto junto con éste.
  - h) Cuidado normal y mantenimiento preventivo, limpieza, lubricación, ajuste, alineamiento o regulación.
  - i) Problemas de transmisión o recepción en general, ajuste o alineamiento o regulación en cuanto no tengan que ver con el Producto mismo.
  - j) Defectos producidos a causa o como consecuencia de arreglos, reparaciones, modificaciones, o desarme de la instalación o cualquier parte del Producto, 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 original y por escrito del fabricante, incluyendo los causados por uso indebido o abusivo o de corto circuito, rayos, 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 desgastes 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.

l) 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.  
m) Reparación de daños sufridos u ocasionados por uso en establecimientos de comercio o para fines comerciales, lo cual se presume ante desgaste anormal de las piezas del Producto.

## 5. LIMITACIONES

a) Valor asegurado:  
La suma asegurada del presente contrato seguro, será la registrada en la factura de compra del producto.

Es de aclarar, que este producto asegura el valor vigente del bien, en el momento de la compra antes de descuentos. No se consideran como descuentos precios de oferta que registren en la factura, es decir para estos casos el valor asegurado será el precio vigente.

En las facturas que sean afectadas con precio de oferta, el valor a indemnizar será calculado sobre el mismo precio de oferta, al igual que la prima del seguro.

En las facturas que sean afectadas con un descuento por promoción, el valor de producto antes de descuentos, al igual que la prima de seguro.

## 6.DEDUCIBLES

a) MONTO DEDUCIBLE HURTO CALIFICADO: Se aplicará un deducible del 30% del valor asegurado en la factura de compra por el producto objeto de la cobertura, este valor será descontado del valor a indemnizar al cliente.

b) MONTO DEDUCIBLE DAÑO TOTAL: Se aplicará un deducible del 30% del valor asegurado en la factura de compra por el producto objeto de la cobertura, este valor será descontado del valor a indemnizar al cliente.

c) MONTO DEDUCIBLE DAÑO PARCIAL: el cliente asumirá el 30% del valor de la reparación del bien, este deducible será pagado por el cliente en el punto de servicio.

d) MONTO DEDUCIBLE GARANTIA EXTENDIDA: Se aplicará un deducible del 30% del valor asegurado en la factura de compra por el producto objeto de la cobertura, este valor será descontado del valor a indemnizar al cliente.

## 7. PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMACIÓN Y PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

### 7.1 PARA LA COBERTURA DE HURTO CALIFICADO:

Para presentar la reclamación el cliente deberá comunicarse a la línea 018000 511 246 dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia del hurto calificado, para así informar acerca del hurto calificado y posteriormente remitir a SBS Seguros Colombia S.A. El original del denuncia penal ante fiscalía, copia de la factura de compra del Producto y fotocopia del documento de identidad.

a) En caso de que el producto sea hurtado bajo las condiciones que se especifican en este certificado, se reembolsara al cliente el 70% del valor asegurado en la factura de compra, por medio de una tarjeta regalo Falabella.

b) La tarjeta regalo será entregada en la tienda Falabella seleccionada por el cliente 5 días hábiles después de notificada e informada la orden de reemplazo.

## **7.2 PARA LA COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL:**

a) Para presentar la reclamación el cliente deberá comunicarse a la línea 018000 511 246 dentro de los tres (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia de la falla, para así informar el daño. Posteriormente, sin perjuicio de libertad probatoria, se sugiere remitir a SBS Seguros Colombia S.A. el original de la factura de compra del producto y una carta con narración de hechos que originaron el daño accidental.

b) El cliente deberá llevar el producto a cualquier punto de la transportadora Envía Colvanes, la transportadora será la responsable de entregar el producto en los puntos de la red de servicio.

c) Esta cobertura indemnizará al cliente de UNA de las siguientes formas las cuales son excluyentes entre sí:

- Cubriendo los gastos de reparación o de remplazo del producto causados por el daño accidental, sin exceder en ningún caso el 70% del valor asegurado, registrado en la factura de compra.

- En caso que el producto no pueda ser reparado se reembolsará al cliente el 70% del valor asegurado, registrado en la factura de compra, por medio de una tarjeta regalo Falabella.

d) La tarjeta regalo será entregada en la tienda Falabella seleccionada por el cliente, 5 días hábiles después de notificada e informada la orden de reemplazo.

## **7.3 PARA LA COBERTURA DE GARANTÍA EXTENDIDA:**

a) Para presentar la reclamación el cliente deberá comunicarse a la línea 018000 511 246 dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia el daño, para así informar el daño. Posteriormente, sin perjuicio de libertad probatoria, se sugiere remitir a SBS Seguros Colombia S.A. el original de la factura de compra del producto.

b) El cliente deberá llevar el producto a cualquier punto de la transportadora Envía Colvanes, la transportadora será la responsable de entregar el producto en los puntos de la red de servicio.

c) Esta cobertura indemnizará al cliente de UNA de las siguientes formas las cuales son excluyentes entre sí:

- Cubriendo los costos de cada reparación, mano de obra y repuestos por defectos de fabricación.
- En caso que el producto no pueda ser reparado se reembolsará al cliente el 70% del valor pagado en la factura de compra, por medio de una tarjeta regalo Falabella.
- d) La tarjeta regalo será entregada en la tienda Falabella seleccionada por el cliente 5 hábiles después de notificada e informada la orden de reemplazo.

## 8. VIGENCIAS

- a) VIGENCIA HURTO CALIFICADO Y DAÑO ACCIDENTAL: 180 días calendario contados a partir de la fecha de compra del producto indicada en la factura de compra.  
Para las compras realizadas a través de la página Falabella la vigencia empezará a partir de la fecha y hora en que es entregado el producto en la dirección informada por el cliente en la página Web de Falabella.
- b) VIGENCIA GARANTIA EXTENDIDA: 365 días calendario los cuales empezaran a contar en el momento que finaliza la Garantía original de fábrica.

## 9. DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES

### 9.1 Cancelaciones y devoluciones cursadas por parte de los SAC de la TIENDA:

- a) Aquellas cancelaciones que sean solicitadas durante los diez (10) primeros días calendario contados a partir de la venta.
- b) Estas cancelaciones solo podrán ser solicitadas por el asegurado que registre en el sistema.
- c) Los motivos por los cuales se podrán generar estas cancelaciones y devoluciones serán los siguientes:  
Cancelación realizada el mismo día de la venta, Satisfacción garantizada, Desconocimiento de Compra, por garantía del fabricante: Situaciones que el cliente presentará durante los primeros diez (10) días calendario siguiente a la venta del seguro, para este motivo de cancelación, se generará devolución del 100% de la prima pagada por el asegurado.

### 9.2 Cancelaciones y devoluciones tramitadas por parte de la línea de Servicio al cliente 018000 511 246

- a) Aquellas cancelaciones que sean solicitadas por el cliente, después o posteriores de los diez (10) días calendario, contados a partir de la venta serán atendidas por la línea de servicio al cliente 018000 511 246 y sobre los mismos se cursará la cancelación, generando devolución a prorrata según corresponda.
- b) Los motivos por los cuales se podrán generar estas cancelaciones y devoluciones serán los siguientes: Cancelación voluntaria / Revocación Unilateral y Cancelación por siniestro objetado donde se origine la falta de interés asegurable.

- c) La línea de servicio validará la solicitud del cliente y el estado de la póliza para identificar lo siguiente:
- d) Identidad del cliente, ya que solo quien registra como titular del seguro podrá solicitar la cancelación.
- e) Que el cliente no tenga cursada previamente una cancelación a través de la TIENDA o de la misma Línea de Servicio sobre el mismo producto.
- f) Cancelación solicitada por el cliente cuando exista atención de siniestro en curso: Cuando un cliente solicite cancelación y la póliza se encuentre en proceso de atención de siniestro, el sistema no permitirá procesar la cancelación.

### **9.3 Proceso y canal de atención para procesar la cancelación:**

Todas las solicitudes de cancelación que sean recibidas en la línea de atención de servicio al cliente 018000511246 serán atendidas de la siguiente manera:

- a) Se procederá a realizar una validación telefónica de la identidad del cliente con la información previamente entregada por la TIENDA en los archivos de producción (Cédula, nombres de cliente, datos de la compra)
- b) Se verificará en SISTEMA DE LA COMPAÑÍA que no haya sido reportado siniestro por este seguro. En caso de haberse reportado siniestro, no se debe recibir la cancelación y se le deberá explicar al cliente el motivo por el cual no procede según lo indicado en el punto.

- c) Al cliente se le entregará una tarjeta regalo Falabella por el valor correspondiente a la prima no devengada (prorrata calculada según la fecha de la cancelación realizada por el cliente), en la tienda donde adquirió el producto, 5 hábiles después de notificada e informada la autorización de la cancelación.

### **POLÍTICA PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES**

Con el propósito de proteger sus datos Personales, SBS seguros Colombia S.A. ha diseñado un Política de Privacidad que nos permite manejar adecuadamente los datos personales que recolectemos, almacenemos o actulicemos, 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 principalmente para comunicarnos con usted y enviarle información sobre: nuestros productos y servicios, las actividades comerciales, promocionales y de mercadeo de SBS, asuntos relacionados con el contrato de seguro, otros productos y servicios ofrecidos por nuestros socios o aliados estratégicos y aspectos relativos a la seguridad de la información recolectada por SBS Seguros Colombia S. A.

Por este medio usted autoriza de manera previa, informada e inequívoca a SBS Seguros Colombia S. A. y a las demás sociedades del grupo y/o terceros vinculados o relacionados con SBS, establecidos dentro o fuera del territorio nacional, para que utilice(n) los datos personales que nos han suministrado con los fines antes descritos, aún cuando dichos datos sean sensibles.

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.

Acepto la Política de privacidad de Datos de SBS Seguros Colombia S. A., que se encuentra disponible en la página web [www.sbsegueros.co](http://www.sbsegueros.co), puedo solicitar una copia en la línea de Atención al Cliente de SBS 018000522444 o en sus oficinas; la cual reconozco que es de mi interés revisarla periódicamente. Si por alguna razón ha entregado a SBS información de otra persona, usted certifica que está autorizado para ello y que compartirá con esa persona la Política de Privacidad de SBS.

## 11. LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE



LA LÍNEA DE ATENCIÓN  
AL CLIENTE ES:

**018000511246**

A NIVEL NACIONAL EN  
HORARIO DE ATENCIÓN  
DE LUNES A SÁBADO DE  
9:00 A. M. A 9:00 P. M.



AGENCIA DE  
**Seguros**  
Falabella  
Estamos contigo

*falabella.*

[www.falabella.com](http://www.falabella.com)