



AXA COLPATRIA

Seguros
Condiciones Generales

Anexo Asistencia Fractura de Pantalla de Equipos de Telefonía Móvil



12/01/2021-1306-A-11-FRACPANT/ENE2021-D001
12/01/2021-1306-NT-A-11-FRACPANT/ENE2021

01/05/2020-1306-P-07-P1644/MAYODE2020-D001
01/05/2020-1306-P-07-P1645/MAYODE2020-D001

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.
ANEXO ASISTENCIA
FRACTURA DE PANTALLA DE EQUIPOS DE TELEFONÍA MÓVIL
CONDICIONES GENERALES

CAPITULO I – SERVICIO DE ASISTENCIA DE FRACTURA DE PANTALLA DE EQUIPOS DE TELEFONÍA MÓVIL

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., QUIEN EN ADELANTE SE DENOMINARÁ AXA COLPATRIA, CON SUJECCIÓN A LOS TÉRMINOS, CONDICIONES, EXCLUSIONES Y LÍMITE DEL VALOR DE LA ASISTENCIA CONSIGNADOS EN EL PRESENTE ANEXO Y/O EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA A LA CUAL ACCEDA, CUBRE LA FISURA O QUIEBRE DEL CRISTAL O DISPLAY DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ASEGURADO, EQUIPO QUE DEBE ESTAR PLENAMENTE IDENTIFICADO SEGÚN CUESTIONARIO PROPUESTO Y/O REGISTRADO EN LA PLATAFORMA QUE PARA TAL FIN DISPONGA AXA COLPATRIA, SIEMPRE Y CUANDO LA FISURA O QUIEBRE DEL CRISTAL O DISPLAY DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL SE GENERE DE FORMA ACCIDENTAL, SÚBITA E IMPREVISTA Y QUE DICHS DAÑOS OCURRAN DURANTE LA VIGENCIA DEL ANEXO. SE CUBRE ÚNICAMENTE UN (1) EVENTO POR VIGENCIA ANUAL.

EL PRESENTE ANEXO NO CUBRE DAÑOS EN LA TARJETA PRINCIPAL, CARCASAS LATERALES, BATERÍA, DAÑOS POR HUMEDAD EN EL EQUIPO, NI MANIPULACIÓN EN SERVICIO TÉCNICO, O EN GENERAL CUALQUIER DAÑO EN EL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL DIFERENTE A LA FISURA O QUIEBRE DEL CRISTAL O DISPLAY DE FORMA ACCIDENTAL, SÚBITA E IMPREVISTA. TAMPOCO CUBRE EQUIPOS COMPRADOS EN EL EXTERIOR.

LOS SERVICIOS BAJO EL PRESENTE ANEXO ESTÁN EXCLUSIVAMENTE ORIENTADOS A LA ASISTENCIA DE FRACTURA DE PANTALLA POR DAÑOS ACCIDENTALES, SÚBITOS E IMPREVISIBLES QUE SUFRA EL EQUIPO PLENAMENTE IDENTIFICADO Y/O REGISTRADO EN LA PLATAFORMA QUE PARA TAL FIN DISPONGA AXA COLPATRIA.

CAPITULO II – EXCLUSIONES

AXA COLPATRIA QUEDARÁ EXIMIDA DE OTORGAR LA ASISTENCIA, CUANDO LA SOLICITUD SE GENERE O SE PRESENTE COMO CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:

- A.** PÉRDIDAS QUE SUFRA EL ASEGURADO POR NO PODER RECIBIR LLAMADAS O INGRESAR A INTERNET Y EN GENERAL EL USO DE DATOS.

- B.** USO INDEBIDO, INCORRECTO O ILÍCITO DE LA LÍNEA Y EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL POR EL ASEGURADO O UN TERCERO.
- C.** HURTO DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL.
- D.** EXTRAVÍO DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL.
- E.** LA DESTRUCCIÓN TOTAL DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL.
- F.** DAÑOS AL EQUIPO MÓVIL DE TELEFONÍA QUE, SIENDO OPERADO POR EL ASEGURADO O POR UN TERCERO, NO SEAN CONSECUENCIA DE UN EVENTO ACCIDENTAL, SÚBITO E IMPREVISTO, ESTO ES, DAÑOS O PÉRDIDAS CAUSADOS POR EL USO U OPERACIÓN ORDINARIA DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL, TALES COMO DESGASTE, DEFORMACIÓN, CORROSIÓN, HERRUMBRE Y DETERIORO POR FALTA DE USO O PROVENIENTE DE LAS CONDICIONES ATMOSFÉRICAS NORMALES.
- G.** COSTOS POR PÉRDIDAS DE DATOS, PROGRAMAS O INFORMACIÓN.
- H.** DAÑOS QUE SUFRA EL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL O LA PANTALLA DE ESTE COMO CONSECUENCIA DEL DOLO O LA CULPA GRAVE DEL ASEGURADO O DE UN TERCERO.
- I.** DAÑOS Y/O DETERIORO DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL O LA PANTALLA DE ESTE, DE LOS CUALES SEA RESPONSABLE EL FABRICANTE O PROVEEDOR DE LOS BIENES O AQUELLOS QUE ESTÉN CUBIERTOS POR LA GARANTÍA DEL EQUIPO.
- J.** INCAUTACIÓN LEGAL DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL POR PARTE DE LA AUTORIDAD COMPETENTE.
- K.** GUERRA INTERNACIONAL O CIVIL Y ACTOS PERPETRADOS POR FUERZAS EXTRANJERAS, HOSTILIDADES U OPERACIONES BÉLICAS (SEA O NO DECLARADA UNA GUERRA), REBELIÓN Y SEDICIÓN, INSURRECCIÓN Y PODER MILITAR USURPADO. ACTOS COMETIDOS Y/O ADJUDICADOS A Y/O POR MOVIMIENTOS TERRORISTAS CON ALCANCE INTERNACIONAL.
- L.** TERRORISMO CIBERNÉTICO, VIRUS INFORMÁTICOS, DAÑOS DERIVADOS DE LA MANIPULACIÓN DE LA INFORMACIÓN GENERADA, ENVIADA, RECIBIDA, ALMACENADA O COMUNICADA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS, ÓPTICOS O SIMILARES, COMO PUDIERA SER ENTRE OTROS EL INTERCAMBIO ELECTRONICO DE DATOS (EDI), INTERNET Y CORREO ELECTRONICO.
- M.** FALLAS LÓGICAS CAUSADAS AL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL O LA PANTALLA DE ESTE POR

VIRUS O DESCARGAS DE INTERNET O COMO CONSECUENCIA DE LA CULPA GRAVE DEL ASEGURADO O DE UN TERCERO.

- N. RIESGOS NUCLEARES.
- O. LA EMISIÓN DE RADIACIONES IONIZANTES, CONTAMINACIÓN POR LA RADIOACTIVIDAD DE CUALQUIER COMBUSTIBLE NUCLEAR O DE CUALQUIER DESPERDICIO PROVENIENTE DE LA COMBUSTIÓN DE DICHS ELEMENTOS.
- P. HURACAN, CICLON, TIFON, TORNADO.
- Q. ACCIONES MILITARES, GUERRA CIVIL O INTERNACIONAL ASONADA, MOTÍN, CONMOCIÓN CIVIL, HUELGAS, CONFLICTOS COLECTIVOS DE TRABAJO O SUSPENSIÓN DE HECHO DE LABORES Y CONSECUENCIAS DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA SU CONTROL.
- R. ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS, INCLUIDO EL DERIVADO DE ACTOS TERRORISTAS, TERRORISMO Y MOVIMIENTOS SUBVERSIVOS.
- S. TERREMOTO, TEMBLOR, MAREMOTO Y/O ERUPCIÓN VOLCÁNICA.
- T. REPARACIONES NO AUTORIZADAS O REALIZADAS POR FUERA DE LOS CENTROS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS AVALADOS POR EL OPERADOR.
- U. MANIPULACION O REPARACIONES REALIZADAS AL EQUIPO DE TELEFONÍA MOVIL ANTES DE LA ADQUISICION DE LA ASISTENCIA.
- V. CUALQUIER TIPO DE RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DE LA PÉRDIDA Y/O DAÑO DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL Y/O PERJUICIOS DE CUALQUIER ORDEN QUE SE PUEDAN LLEGAR A CAUSAR CON ESTE.
- W. LUCRO CESANTE.
- X. PÉRDIDAS O DAÑOS DE ELEMENTOS CONSIDERADOS ACCESORIOS DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL COMO BATERÍAS, AUDÍFONOS, MANOS LIBRES, FORROS Y CARGADORES, ENTRE OTROS
- Y. ABUSO DE CONFIANZA, DE ACUERDO CON SU DEFINICIÓN LEGAL, COMETIDO EN CONTRA DEL ASEGURADO.
- Z. LA PÉRDIDA, DAÑO, COSTO O GASTO CAUSADO DIRECTA O INDIRECTAMENTE POR CONTAMINACIÓN BIOLÓGICA O QUÍMICA. CONTAMINACIÓN, ENVENENAMIENTO O PREVENCIÓN Y/O LIMITACIÓN DEL USO DE OBJETOS DEBIDO A EFECTOS QUÍMICOS Y/O SUBSTANCIAS BIOLÓGICAS.
- AA. CUANDO VERIFICADOS O ANALIZADOS LOS DOCUMENTOS E INFORMACIÓN APORTADA POR EL ASEGURADO EN LA SOLICITUD DE ASISTENCIA, SE EVIDENCIEN INCONSISTENCIAS ENTRE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA Y LA CONSIGNADA EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PROVISTOS POR AXA COLPATRIA O SUS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE ASISTENCIA DONDE SE IDENTIFICA EL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL.
- BB. CUANDO EN LA DECLARACIÓN DE LOS HECHOS QUE DIERON ORIGEN A LA FRACTURA DE LA PANTALLA DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL, EL ASEGURADO

NO HAYA MANIFESTADO DE MANERA CORRECTA, CLARA, VERAZ Y SUFICIENTE POR QUÉ EL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL PRESENTABA ACTIVIDAD CON UNA SIM CARD DIFERENTE A LA REGISTRADA INICIALMENTE CON EL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL.

- CC. EXTRAVÍO, PÉRDIDA O ABANDONO DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL.
- DD. DEFECTOS, DAÑOS Y CAMBIOS COSMÉTICOS O ESTÉTICOS QUE NO AFECTEN EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL.
- EE. REPARACIONES DE EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL O A LA PANTALLA QUE HAYAN SIDO MANIPULADOS POR TALLERES NO AUTORIZADOS.
- FF. REPARACIÓN O CAMBIO DE ACCESORIOS COMO BATERÍAS, MEMORIAS, CARGADORES, ESTUCHES, ETC.
- GG. DAÑOS EN LA TARJETA PRINCIPAL, MÓDULOS DE PANTALLA, CARCASAS LATERALES, BATERÍA, NI DAÑOS POR HUMEDAD EN EL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL.
- HH. DAÑO POR VARIACIÓN DE VOLTAJE.
- II. GASTOS EN EL QUE INCURRA EL ASEGURADO PRESENTANDO O HACIENDO SEGUIMIENTO A UNA RECLAMACIÓN.
- JJ. NO HAY COBERTURA PARA NETBOOKS, PLANTAS, PHABLETS, TABLETS, MÓDEMS O EQUIPOS TRAÍDOS.

CAPITULO III – CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODO EL ANEXO DE ASISTENCIA

A. LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD

El valor comercial de reparación del cristal o display del equipo de telefonía móvil, el cual variará dependiendo del modelo del equipo, constituye la máxima responsabilidad de AXA COLPATRIA en caso de fractura de pantalla, y, en consecuencia, AXA COLPATRIA no será responsable por los valores que excedan a esta, los cuales deberán ser asumidos por el asegurado.

El número de reclamaciones reconocidas por AXA COLPATRIA durante una vigencia anual del presente anexo de asistencia será de una (1) reclamación.

Si el valor de la reparación del cristal o display del equipo de telefonía móvil es superior al valor comercial de reparación de este, el asegurado asumirá los gastos adicionales los cuales serán notificados y discriminados de forma previa al asegurado para que manifieste su aceptación.

El valor de reparación variará dependiendo del modelo del equipo de telefonía móvil.

B. MODIFICACIÓN DEL ESTADO DEL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL

El asegurado deberá avisar a AXA COLPATRIA cualquier cambio o modificación del estado del riesgo, especialmente,

cualquier cambio o modificación o bien del equipo de telefonía móvil o de su uso con antelación no menor a diez (10) días calendario, con el fin de realizar los ajustes del valor de la asistencia y cambios necesarios.

El asegurado no podrá ceder ni transferir la asistencia a ningún tercero; si el asegurado transfiere el equipo de telefonía móvil objeto de la asistencia a un tercero, dicho tercero no será el titular de las prestaciones asistenciales ni tampoco el equipo de telefonía móvil inicialmente registrado tendrá dicha cobertura. El asegurado podrá registrar su nuevo equipo de telefonía móvil a través de los medios que disponga AXA COLPATRIA o sus proveedores de servicios de asistencia para tal fin. La vigencia del anexo de asistencia no tendrá ninguna modificación por la variación del equipo de telefonía móvil.

C. PAGO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

El pago de la prima de la asistencia es obligación del tomador de la póliza a la cual accede el presente anexo y deberá efectuarse dentro del plazo pactado y señalado como fecha máxima de pago.

La mora en el pago del valor de la prima producirá la terminación automática del anexo y dará derecho a AXA COLPATRIA a exigir el pago del valor proporcional del tiempo transcurrido entre la celebración del mismo y su terminación, y de los gastos causados con ocasión de la expedición del anexo.

D. SUBSIDIARIEDAD DEL ANEXO DE ASISTENCIA:

La revocación o la terminación de la póliza a la cual accede el presente anexo implica la revocación o terminación de las asistencias que por este anexo se otorgan.

E. TERMINACIÓN UNILATERAL

El anexo de asistencia podrá ser terminado unilateralmente por cualquiera de los contratantes así:

- Por AXA COLPATRIA mediante noticia escrita enviada al tomador/asegurado con una antelación no menor a diez (10) días calendario contados a la fecha de terminación.
- El tomador/asegurado podrá terminarlo en cualquier momento mediante noticia escrita enviada a AXA COLPATRIA en cualquier momento.

En estos eventos, se calculará el valor de la prima no devengada a prorrata.

F. COEXISTENCIA

El asegurado deberá informar por escrito a AXA COLPATRIA los seguros o asistencias que contrate sobre los mismos bienes, dentro del término de diez (10) días hábiles a partir de su celebración.

La inobservancia de esta obligación producirá la terminación

del anexo a menos que el valor conjunto de los seguros o asistencias no exceda el valor real del interés asegurado.

G. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE FRACTURA DE LA PANTALLA

• AVISO DE LA FRACTURA DE LA PANTALLA

Al ocurrir la fractura de la pantalla del equipo de telefonía móvil, el asegurado deberá emplear todos los medios de que disponga para evitar su propagación o extensión y salvar y conservar el bien.

Así mismo, deberá dar aviso a AXA COLPATRIA a más tardar dentro del término de tres (3) días siguientes contados a partir de la fecha en que haya conocido o debido conocer la ocurrencia de la fractura de la pantalla.

El asegurado deberá presentar la reclamación a través de la página web: <https://www.acinco.com.co/tramites-y-reclamaciones/>

• FORMALIZACIÓN DEL RECLAMO

El asegurado deberá acreditar ante AXA COLPATRIA que la pantalla del equipo de telefonía móvil se fracturó; para ello podrá utilizar cualquiera de los medios probatorios permitidos por ley.

PARÁGRAFO PRIMERO: El asegurado deberá hacer todo lo que este a su alcance para permitir a AXA COLPATRIA la investigación de los hechos o circunstancias en que se fracturó la pantalla del equipo de telefonía móvil.

AXA COLPATRIA se reserva el derecho a comprobar la veracidad y exactitud de tales pruebas.

PARÁGRAFO SEGUNDO: sin perjuicio de la libertad probatoria, se sugiere al asegurado presentar la siguiente documentación con la solicitud de la asistencia:

- Formato de reclamación debidamente diligenciado.
- Imagen de la pantalla quebrada. (3 fotos del equipo: frontal – lateral – posterior)
- Imagen del IMEI del equipo celular.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía.

H. REPARACIÓN DE LA PANTALLA

La prestación de los servicios de asistencia se hará única y exclusivamente con la reparación de la pantalla; no se tendrán en cuenta daños en la tarjeta principal, módulos de pantalla, carcasas laterales, batería, ni daños por humedad en el equipo.

Si al momento de la reparación de la pantalla, el equipo de telefonía móvil presenta otra clase de daños diferentes a la fractura de la pantalla, los valores y gastos adicionales deberán ser asumidos por el asegurado.

Para la reparación en algunas marcas o referencias, AXA



COLPATRIA podrá utilizar repuestos o partes genéricas de categoría triple A, lo cual es aceptado y autorizado por el asegurado.

La reparación y logística para que se realice la reparación de la pantalla se realizará con el servicio técnico autorizado por AXA COLPATRIA. El asegurado deberá llevar el equipo de telefonía móvil al servicio técnico indicado por AXA COLPATRIA.

I. PÉRDIDA DEL DERECHO A LA REPARACIÓN

AXA COLPATRIA está exonerada de toda responsabilidad y el asegurado pierde todo derecho a exigir la reparación de la pantalla en cualquiera de los siguientes casos:

1. Si en cualquier tiempo se emplean medios o documentos engañosos para sustentar una reclamación o para derivar beneficio.
2. Por omisión maliciosa por parte del asegurado de su obligación de declarar a AXA COLPATRIA juntamente con la noticia de la fractura de la pantalla, los seguros coexistentes sobre el mismo interés.
3. Cuando se efectúen reparaciones o arreglos de cualquier clase sin el consentimiento previo de AXA COLPATRIA.
4. Cuando se efectúen reparaciones o arreglos de cualquier clase por cuenta propia y no se haya dado aviso AXA COLPATRIA en el momento del registro del equipo de telefonía móvil.

J. DEDUCIBLE

El asegurado pagará a AXA COLPATRIA un porcentaje del valor de la reparación el cual se encuentra establecido en el certificado de la asistencia o en la carátula de la póliza a la cual accede este anexo. Dicho pago deberá realizarlo cuando AXA COLPATRIA le haya aprobado la reclamación y se haya autorizado la reparación.

10. EXTENSIÓN TERRITORIAL

La cobertura de la asistencia opera dentro del territorio de la república de Colombia.

11. NOTIFICACIONES

Cualquier notificación que deban hacerse las partes para los efectos del presente anexo deberá consignarse por escrito y será prueba suficiente de la misma la constancia de su envío por correo físico y/o correo electrónico, dirigido a la última dirección conocida de la otra parte, así como la constancia de "recibido" con la firma respectiva de la parte destinataria.

12. DOMICILIO

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato se fija como domicilio contractual la ciudad de expedición de la póliza a la cual accede este anexo.

CAPITULO IV – DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Para efectos de la asistencia, las expresiones o vocablos relacionados a continuación, tendrán el siguiente significado:

A. ASEGURADO O BENEFICIARIO

Es la persona natural o jurídica que es propietaria del equipo de telefonía móvil y figura como tal en el certificado de la asistencia o carátula de la póliza a la cual accede este anexo, y que se registró en la plataforma dispuesta o a través de los medios dispuestos por AXA COLPATRIA.

B. MONTO MÁXIMO DE LA ASISTENCIA

Corresponde al valor máximo de reparación del cristal o display del equipo de telefonía móvil, el cual variará dependiendo del modelo del equipo.

C. FRACTURA DE PANTALLA

Es la fisura o quiebre del cristal o display del equipo de telefonía móvil, por daño accidental, súbito e imprevisto, ajeno a la voluntad del asegurado.

D. EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL

Aparato electrónico portátil de telecomunicación que permite tener acceso a la red de telefónica celular o móvil, y que fue registrado en la plataforma o a través de los medios dispuestos por AXA COLPATRIA.

E. TARJETA PRINCIPAL

La tarjeta madre, placa base o motherboard es una tarjeta de circuito que permite la integración de todos los componentes de un celular.

F. DESTRUCCION TOTAL

Es cuando el equipo celular no puede ser reparado debido al accidente ocurrido.

CAPITULO V – CENTRAL DE ALARMA

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el contacto con la Central de Alarma es el siguiente:

En Bogotá 4898599, a nivel nacional 01 8000 513 323

Los servicios de asistencia son prestados por ACINCO S.A.S.