



Protección *falabella*

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

 **GARANTÍA  
EXTENDIDA**

**ELECTROMENOR**

Falabella de Colombia S.A.

# GARANTÍA EXTENDIDA

## ELECTROMENOR

**FALABELLA DE COLOMBIA 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.

Para la prestación del servicio de garantía extendida, **FALABELLA DE COLOMBIA 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 encuentra en la página web [www.zurichseguros.com.co](http://www.zurichseguros.com.co) cuya finalidad es cubrir la pérdida patrimonial en que incurra, **FALABELLA DE COLOMBIA 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 reportado a **ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.** dentro de los términos establecidos en el manual operativo 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 **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** en sus establecimientos de comercio, que tengan su origen en materiales o fabricación defectuosos y de acuerdo con los siguientes:



## 1 Términos y condiciones.

**1.** Aplica únicamente sobre **artículos nuevos de uso personal y doméstico** que tengan una garantía válida, original o del fabricante, con una duración mínima de **seis (6) meses**, la vigencia iniciará una vez haya expirado la vigencia de la garantía original del artículo.



**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 de compra del artículo dañado.



Por consiguiente, **FALABELLA DE COLOMBIA 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.

b) En caso que el artículo no pueda ser reparado, se entregará al beneficiario una tarjeta denominada "Gift Card" por un valor igual al pagado por el artículo en la factura de compra. La reposición sólo se hará en la sección de ventas empresariales de FALABELLA DE COLOMBIA S.A.; para lo cual el cliente se acercará con su documento original de identidad para hacer la reposición por el nuevo artículo, de acuerdo al valor total establecido en la tarjeta.

**3.** La factura de compra del artículo y de la Garantía Extendida (original o suplementaria), constituyen los documentos de soporte que son solicitados al cliente para hacer efectiva la garantía extendida.

El trámite de la reclamación iniciará una vez se hayan recibido por parte de **ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.** los documentos completos. Una vez recibidos los documentos **ZURICH** le enviará al cliente una confirmación de recibido para seguimiento.



## Planes de garantía extendida. 2

En virtud de la garantía extendida contratada, el cliente podrá reclamar, por uno de los siguientes planes:

### PLAN REPARACIONES

Opera durante un período de **doce (12) meses**, conforme a la duración de garantía extendida contratada por el cliente, periodo que comenzará una vez finalicen la vigencia de las garantías originales otorgadas por el fabricante.

**FALABELLA DE COLOMBIA 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 disponibles en el comercio local, o porque **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** o quien represente sus derechos así lo haya decidido, se podrá reconocer el valor pagado por el cliente en la factura de compra, en lugar de reparar el bien.

La reposición sólo se hará en la sección de ventas empresariales de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**; para lo cual el cliente se acercará con su documento original 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 denominada "Gift Card".

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 **FALABELLA DE COLOMBIA 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.

## PLAN REEMPLAZO

### Pequeños Electrodomésticos

Aplica únicamente en referencia a los artículos denominados pequeños electrodomésticos y herramientas eléctricas\*, bajo el entendido que respecto de los mismos **no aplica la cobertura de reparación, únicamente el reemplazo o reposición por uno de similar tipo y calidad**, una vez se diagnostique la falla.

Aplica específicamente para los siguientes artículos:

Blu-rays

Aspiradoras

Brilladoras

DVDs

Impresoras

Teléfonos inalámbricos

Teléfonos convencionales

Batidoras

Exprimidores de jugo

Picatodo

Hervidores

Teteras eléctricas

Tostadoras de pan

Sandwicheras

Cafeteras

Ventiladores

Licadoras

Hornos eléctricos

Cuchillos eléctricos

Raclette

Freidoras

Ollas arroceras

Ollas de fondue

Parrillas eléctricas

Abrelatas eléctricos

Radio relojes

Planchas de ropa

Planchas de pelo

Secadores de pelo

Depiladoras Y afeitadoras

Hornos microondas

Aplica para los artículos, anteriormente enunciados, cuyo precio de compra sea menor a **seiscientos mil pesos colombianos. (COP\$600.000)**.

\*Por Pequeñas Herramientas se entienden: taladros, caladoras, pulidoras, sierra circular, lijadora, motortool y esmeril. Este plan no es aplicable a otros artículos que no estén anteriormente enunciados.

La vigencia de la garantía extendida terminará en el momento en que al cliente se le haga entrega de la tarjeta denominada "Gift Card", quedando el nuevo artículo adquirido únicamente con la garantía original o de fabricante, sin que la garantía extendida tenga cobertura sobre ese nuevo artículo.

Si en el momento de la presentación de la reclamación a **FABELLA DE COLOMBIA 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.

# Exclusiones

## del Plan de Reparación y del Plan de Reemplazo

La garantía extendida **NO** cubre el servicio de reparación o reemplazo del artículo, respecto de las siguientes partes, artículos y/o servicios:

- a Artículos de apariencia como la envoltura, carcazas, la caja, sus partes decorativas, el chasis o el bastidor, ni el marco.
- b Los adicionales, interruptores, baterías, adaptadores y cargadores de baterías en general, cables externos, recipientes, botones, manijas, antenas, terminales, conectores, tomas, enchufes, ligas, bandas, cauchos y partes desechables, Simcard, control remoto.
- c Los de consumo tales como: los cartuchos de tintas o casetes en general, disquetes, discos compactos incluidos los de audio o de vídeo, cristales, lentes ópticos, vidrios, cabezas y agujas.
- d Los daños por la exposición a condiciones lumínicas, climáticas o ambientales, arena, polvo. El uso y desgaste normal. La sulfatación u oxidación de baterías. Golpes o caídas por actos negligentes o por maltrato, abuso o uso inadecuado del artículo o de su fuente eléctrica. 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.
- e Deterioro, demérito, depreciación y/o desgaste por el natural y normal uso o funcionamiento del artículo.
- f Desperfectos causados por fallas en unidades transformadoras o generadoras, servidores, etc., colocadas en forma externa al artículo, excepto cuando ellas hayan sido previstas directamente por el fabricante del artículo junto con éste.

- g** Problemas de transmisión o recepción en general, ajuste o alineamiento o regulación.
- h** Defectos producidos a causa o como consecuencia de arreglos, reparaciones, modificaciones, o desarme de la instalación o cualquier parte del artículo, 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.
- i** 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, 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 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.
- j** Programas de aplicación, así como el software de operación o cualquier otro software, por lo que la garantía extendida no cubrirá la pérdida de datos o restauraciones de programas.
- k** Reparación de daños sufridos u ocasionados por uso en establecimientos de comercio o para fines comerciales.
- l** Daños por falta de cuidado normal y mantenimiento preventivo, limpieza, lubricación, ajuste, alineamiento o regulación del bien objeto de la garantía extendida.
- m** No aplica para artículos que sea última unidad de exhibición.
- n** Daños a tuberías de agua, gas y otras tuberías o instalaciones eléctricas o de plomería externas al bien objeto de la garantía extendida.

- 0 Perdas que resulten o estén relacionadas con actividades de negocios o actividades comerciales, es decir productos que no estén siendo utilizados para uso doméstico.

6. La presente garantía extendida se terminará anticipadamente si la información entregada al servicio técnico autorizado o a **ZURICH SEGUROS COLOMBIA S.A.**, resulta ser falsa. Así mismo, quedará sin cobertura la garantía extendida si el número de identificación o serie del artículo se encuentra alterado en cualquier forma.

7. Salvamentos: En la cobertura de Garantía Extendida el artículo no pueda ser reparado y se deba sustituir al beneficiario, la compañía aseguradora dispondrá del artículo averiado la cual se constituye como salvamento.



## Política de Privacidad de Datos **AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA:**

El titular, por medio del presente autoriza de manera previa, expresa e informada a LA AGENCIA DE **SEGUROS FALABELLA LTDA.**, con NIT 900.074.589-8, domicilio en la Avenida 19 # 120 – 71 Piso 2 en Bogotá, D.C. (en adelante “LA AGENCIA”), sociedad que actuará como responsable, para que realice la recolección, almacenamiento, uso, procesamiento, circulación, supresión, transferencia, transmisión y, en general, cualquier operación o conjunto de operaciones en y sobre los datos personales del titular, entendidos como cualquier información vinculada o que pueda asociarse a el titular (en adelante los “Datos Personales”). Los Datos Personales incluyen, pero no se limitan a, datos de identificación, información de contacto y de localización, datos catalogados como sensibles, información financiera, preferencias y comportamientos de consumo, datos inferidos a partir de información observada o entregada directamente por el titular o por terceros e información demográfica y transaccional.

Los Datos Personales serán recolectados a través de los diferentes canales que disponga LA AGENCIA y mediante los cuales el titular suministre su información.

Los Datos Personales serán tratados para el cumplimiento de las siguientes finalidades y las que sean análogas o compatibles con las mismas y con las que estén descritas en la Política de Tratamiento de Información de LA AGENCIA, disponible en [www.segurosfalabella.com.co](http://www.segurosfalabella.com.co) (la "Política"):

- Desarrollar actividades comerciales y de mercadeo, tales como análisis de consumo, perfilamiento de clientes, trazabilidad de marca, envío de beneficios, publicidad, promociones, ofertas, novedades, descuentos, programas de fidelización de clientes, investigación de mercado, generación de campañas y eventos de productos propios o de empresas vinculadas a LA AGENCIA, plenamente identificadas más adelante. ("Entidades Vinculadas").
- Gestionar consultas, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos relacionados con los servicios y productos ofrecidos por o adquiridos en LA AGENCIA y/o sus Entidades Vinculadas.
- Realizar campañas de actualización de datos.
- Desarrollar estudios de conocimiento del titular.
- Realizar Encuestas de satisfacción.
- Notificar a el titular sobre eventos conexos a la adquisición de seguros, pedidos, despachos o a la prestación de servicios.
- Transferir los Datos Personales a las Entidades Vinculadas, con el fin de ser tratados para las finalidades descritas en esta autorización.
- Llevar a cabo análisis estadísticos, facturación, ofrecimiento y/o reconocimiento de beneficios, telemercadeo, cobranzas relacionadas con LA AGENCIA o con Entidades Vinculadas

- Verificar la identidad del titular, realizar estudios de seguridad y/o aplicar los protocolos de seguridad a fin de prevenir y mitigar el riesgo de fraude, lavado de activos y/o financiación del terrorismo.
- Ofrecer medios de financiación, y para esto verificar y analizar el comportamiento crediticio actual e histórico del titular, estimar los niveles de ingresos del titular, validar la identidad del titular y realizar estudios de crédito, entre otros.
- Estudiar solicitudes de crédito para el ofrecimiento de productos financieros.
- Gestionar el cumplimiento de obligaciones legales, pre-contractuales, contractuales o pos-contractuales.
- Gestionar el cumplimiento de las políticas internas de LA AGENCIA, incluida la Política.
- Proveer reportes de información a las autoridades competentes.
- Realizar scores crediticios, aplicar herramientas de validación de ingresos, herramientas predictivas de ingresos y herramientas para evitar el fraude y, en general, realizar una adecuada gestión del riesgo.
- Comparar, contrastar, consultar y complementar los Datos Personales con información financiera, comercial, crediticia y de servicios obrante en centrales de información crediticia y/u operadores de bases de datos de información financiera ("Centrales de Información").
- Reportar a las Centrales de Información sobre el cumplimiento o incumplimiento de obligaciones que haya adquirido con LA AGENCIA o las Entidades Vinculadas.
- Suministrar a las Centrales de Información datos relativos a solicitudes de crédito del titular, así como a otros atinentes a relaciones comerciales, financieras y en general, socioeconómicas, entre otras.
- Implementar programas de inteligencia artificial o cualquier otro que la tecnología y la ley permitan.

Al aceptar el tratamiento de los datos personales a LA AGENCIA, además, el titular autoriza al responsable a transferir los datos personales a las Entidades Vinculadas para que estas empresas puedan tratar los datos, en su beneficio, para las mismas finalidades aquí indicadas. Para estos efectos, las Entidades Vinculadas, cuyo detalle puede consultar en la sección "Política de Tratamiento de Información" de la página web [www.segurosfalabella.com.co](http://www.segurosfalabella.com.co), son: ABC de Servicios S.A.S., Banco Falabella S.A., Falabella de Colombia S.A., Inversiones Falabella de Colombia S.A., Linio Colombia S.A.S., Mallplaza Servicios S.A.S., Sodimac Colombia S.A..

Los contactos al titular se podrán realizar a través de diferentes canales, tales como envío de mensajes de texto, correos físicos y/o electrónicos, a través de WhatsApp  u otras redes sociales, medios telefónicos o cualquier otro que la tecnología y la ley permitan.

Como titular de los Datos Personales y/o representante legal del menor, el titular acepta y reconoce que ha sido informado sobre sus derechos a presentar solicitudes de información, actualización, supresión, rectificación y a revocar la autorización de los Datos Personales, a autorizar o no el tratamiento de datos sensibles (Ejemplo: Datos relacionados con la salud, huella dactilar, fotos, videograbaciones y otros datos biométricos) y a contestar voluntariamente las preguntas que versen sobre datos personales sensibles o de menores de edad, sujeto a lo establecido en la legislación aplicable y conforme a lo previsto en la Política. Cualquier consulta, solicitud, reclamo, queja y petición relacionada con sus datos personales, podrá dirigirla a:



[protecciondedatosasf@falabella.cl](mailto:protecciondedatosasf@falabella.cl)

El titular declara que el suministro de datos de terceros, en los casos en donde aplique, lo ha realizado con su inequívoca y expresa autorización. Finalmente, el titular y/o representante legal manifiesta que los Datos Personales sobre los cuales otorga la presente autorización los ha suministrado de forma voluntaria, verídica y completa.



## Política de Privacidad de Datos Zurich

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 **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** se encuentra disponible en la página web [www.falabella.com](http://www.falabella.com)

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 enviarle 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.

Así, por este medio 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](http://www.zurichseguros.com.co)

puede solicitar una copia en la línea de Atención al Cliente de **ZURICH** (1) 518 84 82 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 **FALABELLA DE COLOMBIA 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 **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** lo podrás solicitar a través de los siguientes medios:



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

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

➤ **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 15 días hábiles para dar respuesta.

➤ **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:** 4929423

**Correo Electrónico:**

**[alberto.osuna@osunayarango.com](mailto:alberto.osuna@osunayarango.com)**

Una vez recibida, la queja el Defensor cuenta con **tres (3) días hábiles** para pronunciarse respecto de:

- **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.
- **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.
- **Requerir información adicional.** El DCF puede llegar a requerir que se le suministre mayor información por parte del Consumidor o el cliente.
- **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.
- El DCF luego cuenta con **ocho (8) días** más para dar respuesta al consumidor.
- **Superintendencia Financiera de Colombia:** Se puede acudir directamente ante la SFC quién correrá traslado a ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A para que ésta suministre la información o dé explicaciones.

**PARA SOLICITAR SERVICIO DE  
GARANTÍA EXTENDIDA LLAME:**



**01 8000 128 503 / 328 83 69**

**DE LUNES A VIERNES DE 8 A.M. A 6 P.M.  
SÁBADO DE 8 A.M. A 1 P.M.**



Protección *falabella*

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

 **GARANTÍA  
EXTENDIDA**

**ELECTROMENOR**

Falabella de Colombia S.A.



AGENCIA DE **Seguros Falabella**