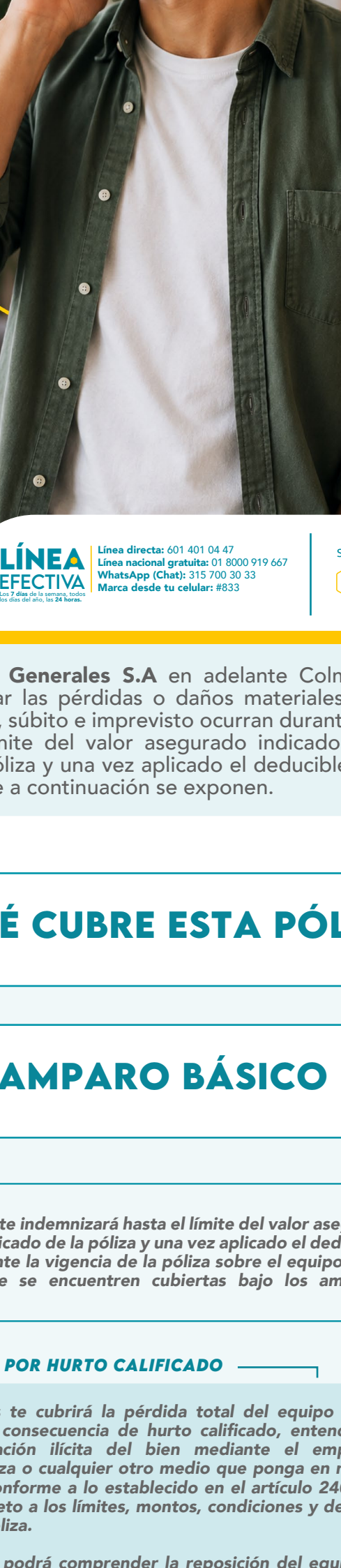


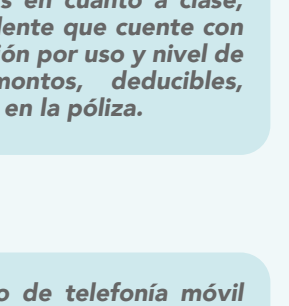
PÓLIZA PARA EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL MOVISTAR

Condiciones generales



LÍNEA EFECTIVA
Línea directa: 601 401 04 47
Línea nacional gratuita: 01 8000 919 667
WhatsApp (Chat): 315 700 30 33
Marca desde tu celular: #833

Síguenos en:



Colmena Seguros Generales S.A. en adelante Colmena Seguros, se obliga a indemnizar las pérdidas o daños materiales directos que de carácter accidental, súbito e imprevisto ocurran durante la vigencia de la póliza, hasta el límite del valor asegurado indicado en la solicitud / certificado de la póliza y una vez aplicado el deducible, de acuerdo con las condiciones que a continuación se exponen.

¿QUÉ CUBRE ESTA PÓLIZA?

AMPARO BÁSICO

SUSTRACCIÓN

Colmena Seguros te indemnizará hasta el límite del valor asegurado indicado en la solicitud / certificado de la póliza y una vez aplicado el deducible, las pérdidas que ocurran durante la vigencia de la póliza sobre el equipo de telefonía móvil asegurado, y que se encuentren cubiertas bajo los amparos descritos a continuación:

PÉRDIDA TOTAL POR HURTO CALIFICADO

Colmena Seguros te cubrirá la pérdida total del equipo de telefonía móvil asegurado como consecuencia de hurto calificado, entendiéndose por este, como la apropiación ilícita del bien mediante el empleo de violencia, intimidación, fuerza o cualquier otro medio que ponga en riesgo la integridad del asegurado, conforme a lo establecido en el artículo 240 del Código Penal Colombiano y sujeto a los límites, montos, condiciones y demás estipulaciones indicadas en la póliza.

La indemnización podrá comprender la reposición del equipo siniestrado por uno nuevo o reacondicionado de similares características en cuanto a clase, marca, modelo, capacidad y año, o por un equipo equivalente que cuente con las mismas especificaciones técnicas, estado de conservación por uso y nivel de equipamiento; sujeto a los límites asegurados, montos, deducibles, condiciones, exclusiones y demás estipulaciones previstas en la póliza.

PÉRDIDA TOTAL POR HURTO SIMPLE

Colmena Seguros te cubrirá la pérdida total del equipo de telefonía móvil asegurado como consecuencia de hurto simple, entendiéndose por este, como la apropiación ilícita del bien sin el empleo de violencia, intimidación o fuerza sobre las personas o las cosas, conforme a lo establecido en el artículo 239 del Código Penal Colombiano y sujeto a los límites, montos, condiciones y demás estipulaciones indicadas en la póliza.

La indemnización podrá comprender la reposición del equipo siniestrado por uno nuevo o reacondicionado de similares características en cuanto a clase, marca, modelo, capacidad y año, o por un equipo equivalente que cuente con las mismas especificaciones técnicas, estado de conservación por uso y nivel de equipamiento; sujeto a los límites asegurados, montos, deducibles, condiciones, exclusiones y demás estipulaciones previstas en las Condiciones Particulares y Generales de la Póliza.

AMPAROS ADICIONALES

PÉRDIDA TOTAL POR DAÑO ACCIDENTAL

Colmena Seguros te cubrirá la destrucción total del equipo de telefonía móvil, como consecuencia de un hecho accidental, súbito e imprevisto que cause daño en el hardware de este, siempre y cuando el costo de la reparación supere el 75% del valor asegurado a la fecha del siniestro.

La indemnización podrá comprender la reposición del equipo siniestrado por uno nuevo o reacondicionado de similares características en cuanto a clase, marca, modelo, capacidad y año, o por un equipo equivalente que cuente con las mismas especificaciones técnicas, estado de conservación por uso y nivel de equipamiento; sujeto a los límites asegurados, montos, deducibles, condiciones, exclusiones y demás estipulaciones previstas en la póliza.

¡TEN PRESENTE!

- En caso de siniestro, deberás llevar el equipo afectado a cualquiera de los puntos de servicio o centros autorizados por Colmena Seguros, con el fin de realizar la respectiva evaluación técnica y/o reparación del equipo.

PÉRDIDA PARCIAL POR DAÑO ACCIDENTAL

Colmena Seguros te cubrirá los daños parciales del equipo de telefonía móvil, que afecten su funcionamiento normal y que no constituyan pérdida total, siempre que dichos daños sean a consecuencia de un hecho accidental, súbito e imprevisto ocurrido durante la vigencia de la póliza.

La indemnización podrá comprender la reparación o reposición de las partes afectadas del equipo, sujeta a los límites asegurados, deducibles, condiciones, exclusiones y demás estipulaciones previstas en la póliza.

¡TEN PRESENTE!

- En caso de siniestro, deberás llevar el equipo afectado a cualquiera de los puntos de servicio o centros autorizados por Colmena Seguros para la evaluación y reparación correspondiente, cumpliendo con la obligación de indemnizar mediante la reparación del equipo, a través de cualquiera de sus proveedores o talleres autorizados.

PÉRDIDA TOTAL POR DAÑO INTERNO (FALLAS TÉCNICAS)

Colmena Seguros te cubrirá la pérdida total del equipo de telefonía móvil, como consecuencia de un daño interno imprevisto que afecte el funcionamiento normal del equipo asegurado y que requiera reparación o sustitución de componentes internos, siempre y cuando el costo de la reparación supere el 75% del valor asegurado a la fecha del siniestro.

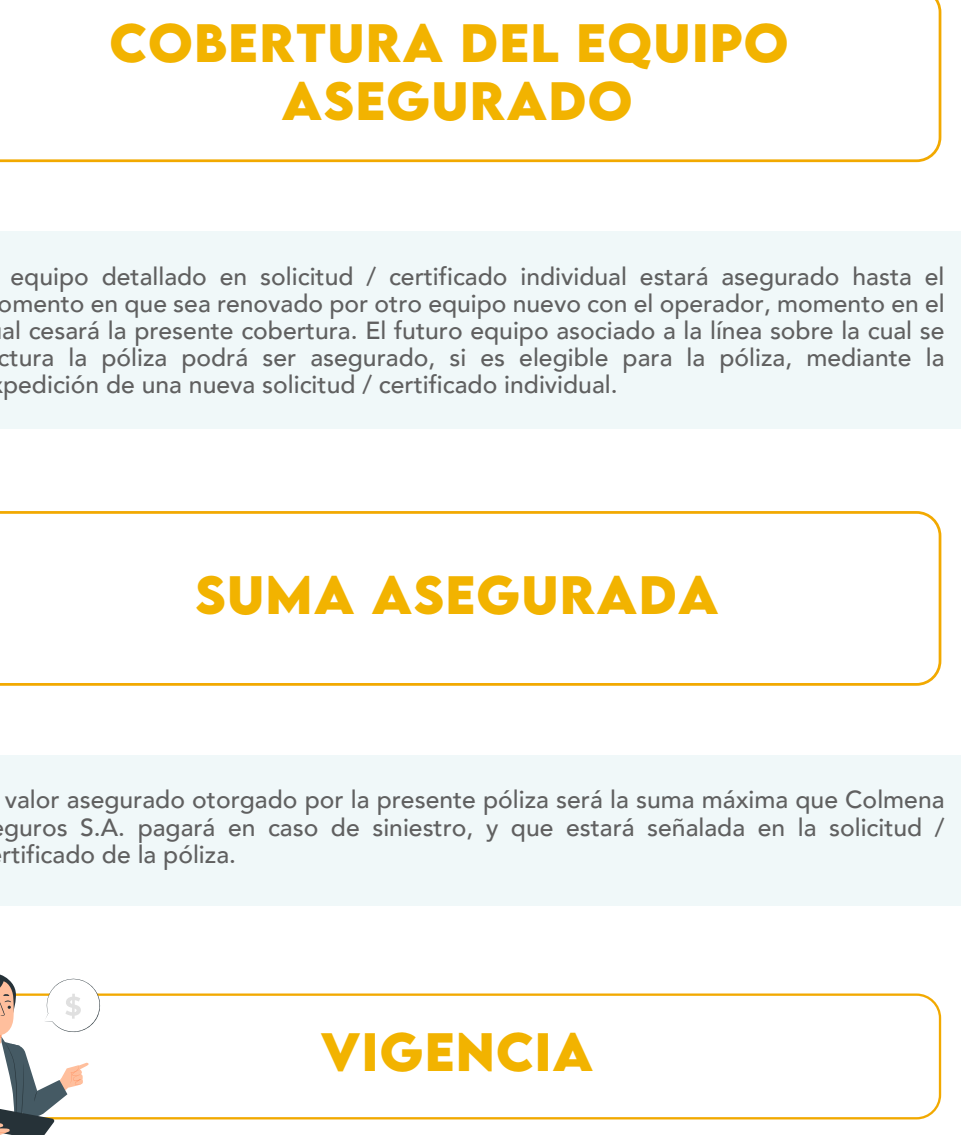
Esta cobertura ampara fallas originadas en componentes electrónicos, eléctricos, mecánicos o de software esenciales para el funcionamiento del equipo, siempre que no correspondan a desgaste natural, falta de mantenimiento, defectos estéticos, manipulación inadecuada, virus informáticos, modificaciones no autorizadas o eventos excluidos en las condiciones generales y particulares de la póliza.

La atención de los eventos cubiertos estará sujeta al diagnóstico emitido por un centro de servicio técnico autorizado y a los límites, deducibles, términos y condiciones establecidos en la póliza.

La indemnización podrá comprender la reposición del equipo siniestrado por uno nuevo o reacondicionado de similares características en cuanto a clase, marca, modelo, capacidad y año, o por un equipo equivalente que cuente con las mismas especificaciones técnicas, estado de conservación por uso y nivel de equipamiento; sujeto a los límites asegurados, montos, deducibles, condiciones, exclusiones y demás estipulaciones previstas en la póliza.

¡TEN PRESENTE!

- Este amparo tendrá el tratamiento de garantía extendida. Aplicará a partir del mes trece (13) de vigencia continua e ininterrumpida de la póliza.



PÉRDIDA PARCIAL POR DAÑO INTERNO (FALLAS TÉCNICAS)

Colmena Seguros te cubrirá los daños parciales del equipo de telefonía móvil, como consecuencia de un daño interno imprevisto que afecte el funcionamiento normal del equipo asegurado y que requieran reparación o sustitución de componentes internos.

Esta cobertura ampara fallas originadas en componentes electrónicos, eléctricos, mecánicos o de software esenciales para el funcionamiento del equipo, siempre que no correspondan a desgaste natural, falta de mantenimiento, defectos estéticos, manipulación inadecuada, virus informáticos, modificaciones no autorizadas o eventos excluidos en la póliza.

La atención de los eventos cubiertos estará sujeta al diagnóstico emitido por un centro de servicio técnico autorizado y a los límites, deducibles, términos y condiciones establecidos en la póliza.

¡TEN PRESENTE!

- Este amparo tendrá el tratamiento de garantía extendida y aplicará a partir del mes trece (13) de vigencia continua e ininterrumpida de la póliza.

¿QUÉ NO CUBRE ESTA PÓLIZA?

Colmena Seguros no te cubre las pérdidas o daños materiales que sufran los bienes asegurados, pérdida de utilidad, daños a terceras personas y/o sus bienes que, en su origen o extensión, sean causados, directa o indirectamente, por los eventos que se describen a continuación.

EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS AMPAROS:

- Extravío o abandono.
- Pérdidas o daños accidentales a consecuencia de cualquier tipo de virus informático o por la instalación de programas informáticos en su software.
- Daños o pérdidas causados por el uso u operación ordinaria del celular asegurado, tales como desgaste, deformación, corrosión, herrumbre y deterioro por falta de uso o proveniente de las condiciones atmosféricas normales.
- Independientemente de las causas de la pérdida, no pagaremos los siguientes costos:
 - Costos que estén cubiertos bajo la garantía del fabricante o alguna otra garantía extendida.
 - Costos por pérdida de datos, programas o información no incluida en el celular al momento de compra original.
- Pérdidas o daños accidentales del equipo asegurado cuando ocurran a bordo de aeronaves, naves, embarcaciones o equipos flotantes, siempre y cuando el siniestro se haya producido con ocasión del transporte del equipo, habiendo sido éste objeto de su envío por algún medio de transporte en calidad de carga no acompañada, como podría ser su envío por courier, correo aéreo, durante una mudanza o similares. Se deja constancia que la presente exclusión no opera cuando el equipo sea transportado o movilizado por su usuario. Limitado a Colombia.
- Pérdidas o perjuicios que sufra el asegurado a consecuencia del uso fraudulento, indebido o no autorizado del equipo asegurado.
- Pérdidas o daños accidentales resultado de la falta de cumplir con las instrucciones y/o recomendaciones de mantenimiento del fabricante.
- Si el centro de reparación no puede encontrar falla o daño al equipo protegido.
- Pérdidas o perjuicios que sufra el asegurado si el fabricante decide retirar el equipo del mercado.
- Depreciación o caída en obsolescencia.
- Las pérdidas o daños materiales que sufra cualquier bien diferente al celular o equipo móvil celular asegurado.
- Daños que resulten de intervenciones, reparaciones o modificaciones realizadas por terceros o en talleres no autorizados por el fabricante o por la póliza, cuando dicha intervención sea la causa del daño o impida establecer su origen técnico. El diagnóstico correspondiente será emitido exclusivamente por el centro de servicio técnico autorizado.
- Las pérdidas o daños materiales relacionados con los siguientes eventos:
 - Pérdida parcial por hurto calificado o hurto simple.
 - Tu lucro cesante y/o pérdida de beneficios en calidad de asegurado.
 - Demás eventos que no se encuentren expresamente cubiertos.

DEFINICIONES

Componentes internos: Elementos electrónicos, eléctricos, mecánicos o de software integrados en el equipo que son esenciales para su funcionamiento normal, tales como la placa base, procesador, módulos de memoria, batería interna, sensores, conectores y circuitos de alimentación, entre otros.

Desgaste natural / deterioro gradual: Degradación paulatina y progresiva del equipo o de sus componentes, derivada del uso normal y ordinario a lo largo del tiempo, que no tiene carácter accidental ni imprevisto. Incluye la corrosión, herrumbre, deformación, pérdida de capacidad de la batería por ciclos de carga y cualquier otra forma de envejecimiento inherente al uso del dispositivo.

Equipo equivalente / equipo similar: Dispositivo de telefonía móvil que, sin ser necesariamente idéntico al equipo siniestrado, posea iguales o similares características en cuanto a clase, marca, modelo, capacidad de almacenamiento, año de fabricación, especificaciones técnicas, estado de conservación por uso y nivel de equipamiento. El equipo equivalente podrá ser nuevo o reacondicionado, conforme a la modalidad de indemnización que Colmena Seguros determine según las disponibilidades del mercado.

Equipo de telefonía móvil / celular / equipo asegurado: Dispositivo electrónico de comunicación inalámbrica, de uso personal, nuevo al momento de la contratación de la póliza, adquirido por el asegurado y cuya marca, modelo, IMEI y valor comercial se encuentran individualizados en el certificado individual de seguro. Para efectos de esta póliza, el término 'celular', 'equipo móvil' y 'terminal inalámbrica' se usan indistintamente para referirse al mismo bien asegurado.

Extravío: Situación en que el asegurado pierde el equipo de telefonía móvil, sin que medie acto delictivo por parte de un tercero; por olvido, descuido o desconocimiento de su paradero.

Hardware: Componentes físicos, tangibles y electrónicos del equipo de telefonía móvil, incluyendo la pantalla, carcasa, batería, módulos de conectividad, circuitos integrados, cámara y demás elementos materiales que conforman el dispositivo. No se considera hardware el software, los datos almacenados ni los programas instalados por el usuario con posterioridad a la compra original.

IMEI (International Mobile Equipment Identity): Número de identificación único de quince (15) dígitos asignado por el fabricante a cada equipo de telefonía móvil, que permite su identificación individual y registro ante los operadores de telecomunicaciones. El IMEI registrado en el certificado individual de seguro es el único que determina el bien amparado.

Manipulación inadecuada: Uso del equipo de telefonía móvil de forma contraria a las instrucciones del fabricante, a las especificaciones técnicas del dispositivo o a las recomendaciones de mantenimiento, incluyendo modificaciones no autorizadas, intervenciones por personal no certificado, uso en condiciones ambientales para las que el equipo no fue diseñado o cualquier acción u omisión del asegurado que contribuya causalmente al daño.

Pérdida parcial por hurto: Situación en la que algunos de los accesorios del equipo, partes, piezas o sus componentes son objeto de hurto, tales como batería, pantalla, carcasa o audífonos.

Software: Programas, aplicaciones, sistemas operativos, datos y cualquier otro contenido de naturaleza intangible que opere en el equipo de telefonía móvil. La póliza no ampara pérdidas, daños ni restauración de software, datos personales o aplicaciones ni información almacenada en el equipo.

Valor asegurado: Corresponde al valor comercial del equipo de telefonía móvil asegurado al momento de la contratación de la póliza, el cual constituye el límite máximo de responsabilidad de Colmena Seguros S.A. frente a las coberturas amparadas.

Virus informático / malware: Programa o código malicioso que afecta el software del equipo de telefonía móvil, alterando su funcionamiento o causando pérdida de datos, sin generar daño físico en los componentes de hardware. Los datos derivados de virus informáticos o de la instalación de programas no autorizados están expresamente excluidos de todas las coberturas.

OTRAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA

EVENTOS CUBIERTOS

Esta póliza te cubre hasta dos (2) reclamaciones durante un periodo de doce (12) meses de vigencia ininterrumpida de la póliza, derivadas de eventos de hurto calificado, hurto simple, daño total o daño parcial accidental. Se entenderá por terminada la cobertura automáticamente, a partir de la fecha de indemnización del segundo siniestro presentado durante dicho periodo.

COBERTURA DEL EQUIPO ASEGURADO

El equipo detallado en solicitud / certificado individual estará asegurado hasta el momento en que sea renovado por otro equipo nuevo con el operador, momento en el cual cesará la presente cobertura. El futuro equipo asociado a la línea sobre la cual se factura la póliza podrá ser asegurado, si es elegible para la póliza, mediante la expedición de una nueva solicitud / certificado individual.

SUMA ASEGURADA

El valor asegurado otorgado por la presente póliza será la suma máxima que Colmena Seguros S.A. pagará en caso de siniestro, y que estará señalada en la solicitud / certificado de la póliza.

VIGENCIA

La vigencia del amparo otorgado es el periodo comprendido entre las fechas de inicio y terminación de la protección que brinda la póliza, las cuales aparecen señaladas en solicitud / certificado de la póliza o en sus anexos.

REVOCACIÓN DE LA PÓLIZA

El asegurado podrá revocar el Certificado Individual de Seguro en cualquier momento, mediante comunicación escrita dirigida a Colmena Seguros S.A. y/o al tomador. En tal caso, la revocación entrará en vigencia el último día calendario del mes en el cual se haya solicitado la revocación.

PRIMA

La prima debe ser pagada por el asegurado en forma mensual a través del mecanismo de pago por débito automático de la línea de Colmena Seguros S.A. y/o al tomador. En tal caso, la revocación entrará en vigencia el último día calendario del mes en el cual se haya solicitado la revocación.

FINALIZACIÓN DE LA PÓLIZA

La presente póliza finalizará por:

- Por falta de pago de la prima por el tomador del grupo.
- En los demás casos previstos en la legislación colombiana aplicable.
- Cuando el tomador o asegurado solicite la revocación de la póliza.
- Si el asegurado deja de formar parte del grupo asegurado definido por el tomador.

PÉRDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN

El asegurado quedará privado de todo derecho procedente de la presente póliza en los siguientes casos:

- Cuando la reclamación presentada fuere de cualquier manera fraudulenta; si en apoyo de ella, se hicieren o utilizaren declaraciones falsas o si emplearen otros medios o documentos engañosos o dolosos.
- Cuando al dar noticia del siniestro omitiere maliciosamente informar de las pólizas coexistentes sobre los mismos intereses asegurados.
- Cuando el asegurado no interponga denuncia en contra del responsable del hurto.

CANALES DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE PQR'S

Los canales para recibir orientación, canalizar Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) de los clientes son los siguientes:

- Línea telefónica y directa para la atención de PQR: 01 800 752 2233.
- Canales oficiales de la aseguradora disponibles a través de www.colmenaseguros.com

LÍNEA EFECTIVA
Los 7 días de la semana, todos los días del año, las 24 horas.

Línea directa: 601 401 04 47
Línea nacional gratuita: 01 8000 919 667
WhatsApp (Chat): 315 700 30 33
Marca desde tu celular: #833

CANALES DE RADICACIÓN DE SINIESTROS

Cuando ocurra un siniestro que afecte el equipo asegurado, el cliente podrá contactar Colmena Seguros S.A. a través de la línea exclusiva y directa de atención de PQR y siniestros, 01 800 752 2233, o por cualquiera de los canales oficiales habilitados por la aseguradora en www.colmenaseguros.com.

DOCUMENTOS PARA EL TRÁMITE DE UNA SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN

- Fotocopia de la cédula del asegurado.
- En caso de tratarse de un evento amparable por la cobertura de hurto calificado, denuncia ante Fiscalía General de la Nación o Policía Nacional.
- Bloqueo de IMEI ante el operador.

¡TEN PRESENTE!

- Colmena podrá solicitar algún documento adicional que considere pertinente para la gestión de reclamación.

MODIFICACIONES

Cualquier modificación, alteración o adición, que se haga a las condiciones impresas de esta póliza, debe constar por escrito, salvo las excepciones de ley, y ser referendada por un funcionario autorizado de Colmena Seguros S.A..

DISPOSICIONES LEGALES

La presente póliza es ley entre las partes. Las materias y puntos no previstos por este contrato de seguro se regirán por lo prescrito en la ley vigente al momento de celebrar este contrato.

NOTIFICACIONES

Toda notificación que deba hacer cualquiera de las partes en desarrollo del presente contrato, deberá consignarse por escrito cuando la ley exija dicha formalidad, y será suficiente de la notificación, la constancia del envío del aviso escrito por correo recomendado o certificado dirigido a la última dirección registrada en la póliza o en sus anexos.

DOMICILIO

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato se fija como domicilio el territorio de la República de Colombia.

ASEGURADORA

FIRMA AUTORIZADA

Colmena Seguros Generales S.A.

www.colmenaseguros.com

30/09/2026-1350-P-09-69350_V1_09/2026-0001

Referencia a Nota Técnica 30/09/2026-1350-NT-P-09-69350_V1_09/2026