



TÉRMINOS Y CONDICIONES (TYC) ASISTENCIAS

1. Objeto de los Términos y Condiciones:

Este documento contiene la estructura de prestación de los servicios de reparación de dispositivo y de restablecimiento de opción de identidad digital.

Este documento aplica para dispositivos celulares nuevos, seminuevos o usados. En el caso de dispositivos usados (es decir, aquellos no adquiridos directamente en la tienda asociada al Contrato de Asistencia), se requerirá una inspección previa obligatoria por parte de la Empresa de Asistencia para verificar el estado del equipo y confirmar su elegibilidad para la prestación de los servicios asistenciales.

Dicha inspección deberá realizarse antes de la activación del Contrato de Asistencia y podrá incluir evaluaciones técnicas para descartar daños preexistentes o exclusiones aplicables.

2. Definiciones Para Los Servicios:

Titular: Es el cliente quien adquiere el Plan de Asistencia y tiene derecho al uso de los servicios.

Empresa de asistencia: Empresa que se encarga de brindarle al Titular la asistencia contratada, en este caso debe entenderse como A Cinco o el tercero que ésta designe.

IMEI: Identidad internacional de un equipo móvil

Identidad digital: La presencia de un usuario dentro de un recurso informático (Aplicaciones, redes, sistemas locales o entornos en la nube)

Avería: Destrucción parcial o total de un equipo resultado de un incidente imprevisto

Fractura de pantalla: Comprende únicamente el daño al display del dispositivo móvil.

Red de centros técnicos: Entidades de servicios técnicos a escala nacional con que cuenta la empresa de asistencia y que cumplen las especificaciones de calidad establecidas por la misma para la prestación de servicios técnicos de reparación de equipos. La empresa de asistencia se reserva el derecho de adicionar o eliminar en cualquier momento y sin previo aviso las entidades de servicio adscritas a la red de prestadores de servicio de la empresa de asistencia.

Pérdida cibernética: Cualquier pérdida, daño, responsabilidad, reclamo, costo o gasto de cualquier naturaleza causado-directa o indirectamente por, contribuido por, resultante de, que surja de o en conexión con cualquier acto o incidente cibernéticos, incluidos, entre otros, cualquier acción tomada para controlar, prevenir, suprimir o remediar cualquier acto o incidente cibernéticos.

Acto cibernético: Significa un acto no autorizado, malicioso o delictivo o una serie de actos relacionados no autorizados, maliciosos o delictivos, independientemente de la hora y el lugar, o la amenaza o engaño de este que involucre el acceso, el procesamiento, el uso o la operación de cualquier sistema informático.

Incidente cibernético: Cualquier error u omisión o serie de errores u omisiones relacionados que impliquen acceso, procesamiento, uso u operación de cualquier sistema informático; o cualquier indisponibilidad o falla parcial o total o serie de indisponibilidad parcial o total relacionada o fallas para acceder, procesar, usar u operar cualquier sistema informático.



Carencia: Es el periodo de tiempo de espera que inicia desde la compra de la asistencia, durante el cual no se puede hacer uso del servicio asistencial. En este caso, la asistencia comienza a cubrir daños del equipo o restablecimiento de opción de acceso a identidad digital 72 horas después de haber sido adquirida.

3. Servicios de Asistencia

Los Servicios a los que el titular puede acceder son:

1. Reparación del equipo
2. Restablecimiento de la opción de acceso a la identidad digital

Cada equipo tiene derecho a una (1) atención/evento asistencial por período de vigencia anual.

Este reclamo puede ser por cualquiera de las coberturas disponibles. Una vez que se haya hecho un reclamo, sea cual sea la cobertura elegida, el Titular no podrá hacer ningún otro reclamo durante esa misma vigencia, incluso si es por una cobertura diferente.

En otras palabras:

Tienes un equipo protegido.

- Durante el período de vigencia anual, puedes hacer un reclamo.
- Una vez hecho ese reclamo, no importa qué cobertura hayas usado, ya no podrás hacer otro reclamo para ese equipo hasta el siguiente período de vigencia.

3.1 Reparación de equipo

En caso de una avería de tu equipo celular, la empresa de asistencia se compromete a suministrar los servicios de reparación del equipo que se detallan a continuación según el plan contratado.

3.1.1 Evento cubierto

En caso de avería de un equipo celular causada por un incidente imprevisto, se cubre la reparación del dispositivo.

3.1.2 Evento que las activa

La ocurrencia de una avería del dispositivo celular, causada por un incidente imprevisto



3.1.3 En qué consiste el servicio

El servicio será prestado en los centros técnicos adscritos a la red de centros técnicos de la empresa de asistencia y comprenderá:

- (i) Traslado del equipo celular hacia el centro técnico
- (ii) Trámites de ingreso al servicio técnico
- (iii) Reparación del equipo
- (iv) Traslado del equipo celular reparado hacia el domicilio del Titular
- (v) Asesoramiento en el traslado por parte del Titular del equipo hacia un centro técnico

El Titular también podrá optar por realizar la reparación del equipo en cualquier centro técnico autorizado o taller de su elección, siempre que el establecimiento emita factura electrónica válida conforme a la normativa vigente.

Esta opción únicamente aplica con autorización previa, expresa y por escrito de la empresa de asistencias.

- Sin la autorización previa de la empresa de asistencias, no se reconocerá ni se pagará la factura presentada por el Titular.
- La empresa de asistencias es quien define y autoriza el uso de esta alternativa caso a caso.

Una vez autorizada previamente la opción y verificada la coherencia del daño con el evento asistencial cubierto, la empresa de asistencias realizará el reembolso del valor facturado, descontando el Copago establecido en el plan correspondiente. El reembolso se efectuará dentro de los plazos definidos por la empresa de asistencias y únicamente por conceptos directamente relacionados con la reparación del daño cubierto.

La Empresa de Asistencia únicamente reconocerá y cubrirá las averías funcionales directamente causados por el incidente informado y reportado desde el inicio, es decir, aquellos que efectivamente afecten el buen funcionamiento normal del equipo celular; quedan expresamente excluidos los daños cosméticos, estéticos o puramente superficiales (rayones, abolladuras, manchas, etc.), así como cualquier daño adicional detectado posteriormente o que surja durante la revisión técnica.

Parágrafo: Se atenderá un incidente o evento que requiera una intervención asistencial por cada equipo celular.

3.2. Servicio de restablecimiento de opción de acceso a la identidad digital

En caso de una interrupción del acceso a la/s identidad/es digital/es del Titular, causada por una avería irreparable o un hurto de la herramienta (Equipo celular) para acceder a dicha/s identidad/es digital/es, la empresa de asistencia se compromete a suministrar los servicios



de restablecimiento de opción de acceso a la identidad digital que se detallan a continuación, según el plan contratado.

3.2.1 Evento cubierto

La garantía de recibir un servicio de restablecimiento de la opción de acceso a la identidad digital

3.2.2 Evento que lo activa

Una interrupción al acceso a la identidad o identidades digitales por parte del titular, causada por una avería irreparable o un hurto de la herramienta (Equipo celular) para acceder a dicha/s identidad/es digital/es.

3.2.3. En qué consiste el servicio

Una vez activada la cobertura, la empresa de asistencia se compromete a ofrecer un servicio de restablecimiento de la opción de acceso a la identidad digital, que comprenderá:

3.2.1 Orientación en trámites obligatorios

3.2.1.1 Asesoría para el bloqueo de el/los IMEI/s ante el operador

3.2.1.2 Guía para presentar denuncia ante autoridades, según corresponda

3.2.1.3. Disponibilización del acceso a un medio/herramienta (Equipo celular) de similares características al protegido por parte del Titular, para reestablecer su opción de acceso a su/s identidad/es digital/es.

3.2.1.3.1 Gestión de costos operativos para la disponibilización de la herramienta o medio para reestablecer su opción de acceso a su/s identidad/es digital/es

Como parte del servicio de reestablecimiento de la opción de acceso a su/s identidad/es digital/es, la empresa de asistencia se encargará de gestionar los costos operativos necesarios para que el usuario obtenga un medio/herramienta (Equipo celular) de similares características a su anterior medio/herramienta para acceder a sus identidad/es digital/es.

En casos de acuerdos preexistentes por parte del usuario de la asistencia con un proveedor o intermediario en la disponibilización de la herramienta con la que el usuario accedía a su/s identidad/es digital/es: La empresa de asistencia coordinará directamente con el proveedor o intermediario y asumirá los costos operativos asociados, como penalizaciones o cargos pendientes, para el reestablecimiento de la disponibilización de un medio/herramienta para que el usuario cuente con la opción de acceder a sus identidad/es digital/es, conforme a los términos del acuerdo entre el usuario y el proveedor o intermediario.

3.3.1 Asistencia técnica

3.3.1.1 Configuración inicial del nuevo equipo para restablecer el acceso a identidades digitales.

3.3.1.2 Coordinación y traslado del equipo, cuando aplique

IMPORTANTE: EL SERVICIO DE RESTABLECIMIENTO DE OPCIÓN DE ACCESO A LA IDENTIDAD DIGITAL ESTÁ DESTINADO A RESTABLECER LA CAPACIDAD DEL TITULAR DE ACCEDER A LAS IDENTIDADES DIGITALES QUE SON ACCESIBLES AL PÚBLICO GENERAL A TRAVÉS DE UN EQUIPO CELULAR. NO SE PROPORCIONARÁ UN ACCESO DIRECTO A ESOS PERFILES O IDENTIDADES, YA QUE SON GESTIONADOS POR ENTIDADES EXTERNAS QUE NO FORMAN PARTE DE ESTE SERVICIO.

Parágrafo primero: Dado que el bloqueo de IMEIs en operadores sólo lo puede tramitar el Titular de la línea, la empresa de asistencia orientará al Titular o Titular en el proceso para facilitar la obtención de dicho bloqueo.

Parágrafo segundo: Dado que el denuncia ante fiscalía y declaración ante notaría lo puede tramitar únicamente la propia persona, la empresa de asistencia orientará al Titular en el proceso para facilitar la obtención del mismo.

Parágrafo tercero: Se atenderá un incidente o evento que requiera una intervención asistencial por cada equipo celular protegido por parte del Titular

Parágrafo cuarto: La entrega del equipo celular en el marco del Pago de Reclamación se ajustará al tipo y condición del equipo protegido originalmente:

- (i) Si el equipo protegido es nuevo (adquirido directamente en la tienda asociada al Contrato de Asistencia), se suministrará un equipo nuevo de similares características, sujeto al límite monetario por Evento asistencial.
- (ii) Si el equipo protegido es seminuevo, usado o externo (sujeto a inspección previa), se suministrará un equipo refaccionado o usado de similares características, que podrá demostrar mínimas señales de uso, sujeto al límite monetario por Evento asistencial.

En todos los casos, la Empresa de Asistencia se reserva el derecho de evaluar la disponibilidad y equivalencia de características técnicas, sin obligación de entregar un equipo idéntico al original.

3.2.4 Exclusiones particulares a esta cobertura

En adición a las exclusiones generales, están excluidos de esta cobertura:

- i) Abuso de confianza y estafa, según su definición legal, cometidos en contra del titular
- ii) El restablecimiento de la opción de acceso a una identidad digital que no sea accesible para el público general a través de un equipo móvil.

4. Prestación de los servicios



Los servicios de asistencia estarán sujetos a un período de carencia de setenta y dos (72) horas, contado a partir del momento de la compra o activación de la asistencia. Durante este período de carencia no será posible acceder a ninguna de las coberturas, incluso si ocurre un hecho que, de haberse superado dicho término, se encontraría cubierto por el servicio.

Una vez superado el período de carencia, PARA RECLAMAR LOS SERVICIOS DEL CONTRATO DE ASISTENCIA DE REPARACIÓN DEL EQUIPO O DEL SERVICIO DE RESTABLECIMIENTO DE OPCIÓN DE ACCESO A LA IDENTIDAD DIGITAL, SERÁ INDISPENSABLE QUE EL TITULAR INFORME LA OCURRENCIA DE UNA SITUACIÓN CUBIERTA A LA EMPRESA DE ASISTENCIA, A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE ATENCIÓN (601) 3905567 – 018000411720 O DE LA LÍNEA DE WHATSAPP +57 1 5142355, EN EL SIGUIENTE HORARIO DE ATENCIÓN: LUNES A VIERNES DE 8:00 A.M. A 6:00 P.M. Y SÁBADOS DE 8:00 A.M. A 2:00 P.M.

La reparación y logística de la reparación del dispositivo, así como del servicio de restablecimiento de opción de acceso a la identidad digital se realizará con el servicio técnico autorizado por la empresa de asistencia. La empresa de asistencia prestará los Servicios a través del operador de servicio técnico autorizado por éste y que será informado al Titular en la orden de reparación.

La empresa de asistencia solo prestará los Servicios cuando el Titular se comunique con la línea (601) 3905567 – 018000411720 y línea WhatsApp +5715142355, Horario de atención: lunes a viernes 8 a.m. a 6 p.m. - sábado 8 a.m. a 2 p.m. dentro de las 48 horas calendario siguientes a la ocurrencia de la avería o interrupción de acceso a la identidad digital. En ningún caso la Empresa de asistencia asumirá reembolsos o entrega de dinero relacionado con algún tipo de Servicios que no cuenten con aprobación previa de la Empresa de Asistencia.

Una vez la empresa de asistencia tenga conocimiento que un Titular requiere el servicio de una cobertura, el término de cumplimiento variará según la cobertura del servicio. En el caso del servicio de restablecimiento de opción de acceso a la identidad digital, la empresa de asistencia tendrá 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud de servicio para comunicarse con el Titular para coordinar, si la solicitud de servicio es aprobada, con él el plazo para prestar los servicios de asistencia respecto del restablecimiento de opción de acceso a la identidad digital.

En caso de servicio de reparación, en un máximo de (3) días hábiles desde que se radicó la documentación, la empresa de asistencia analizará los documentos y dará una respuesta. Si es pre-aprobado, se enviará al Titular una orden de reparación para que el equipo sea llevado a un punto logístico a nivel nacional autorizado por la empresa de asistencia, para que el equipo sea trasladado al taller para su reparación.

Si por el contrario la empresa de asistencia da una respuesta negativa a la reclamación, para cualquiera de los servicios, deberá notificarle al Titular por escrito vía correo electrónico, expresando las causales de objeción para la prestación de la asistencia.

Una vez la empresa de asistencia efectúe la revisión técnica y realice el diagnóstico del equipo, le comunicará al Titular los tiempos de entrega del equipo, así como el hallazgo de daños adicionales que puedan encontrarse en el mismo, que podrán no ser prestados en cuanto a su servicio de reparación, en caso de que les aplique alguna exclusión.

En el momento en que el equipo móvil se encuentre reparado, éste será enviado a la dirección indicada por el Titular, la empresa de asistencia contará con máximo 8 días hábiles para entregar el equipo reparado, contados desde la entrega del equipo al operador logístico si no tiene ningún daño adicional, en el evento en que lo tenga, los 8 días empezarán a contar desde la autorización otorgada por el Titular para reparar los daños adicionales del equipo.



4.1 Inspección previa para equipos usados o externos

Antes de la activación del Contrato de Asistencia, el Titular deberá someter el equipo a una inspección técnica obligatoria por parte de la Empresa de Asistencia o un tercero autorizado. Esta inspección incluirá verificación de funcionalidad, IMEI, daños visibles/internos y elegibilidad.

- Si la inspección detecta daños preexistentes o exclusiones, el Contrato no se activará.
- La inspección la podrá realizar directamente el usuario o por un funcionario de la tienda o de Acinco.
- La inspección se realizara a través de un link o código QR.

5. Solicitud de asistencia

En cuanto se produzca el evento que pueda motivar una intervención de asistencial en los términos del contrato general, que pueda motivar una intervención asistencial, el cliente podrá ponerse en contacto con la central telefónica (601) 3905567 – 018000411720 y línea WhatsApp +5715142355, Horario de atención: lunes a viernes 8 a.m. a 6 p.m. - sábado 8 a.m. a 2 p.m. Al momento de solicitar asistencia, la empresa de asistencia solicitará los siguientes documentos al Titular previo a la prestación de los Servicios.

Para Reparación del Equipo:

- Fotografía o copia de la cédula de ciudadanía.
- Fotografías/Video del equipo móvil (Frontal, posterior y laterales).
- Fotografía del IMEI tomadas de la ranura de la SIM card, de la parte posterior del equipo, o marcando *#06# en el equipo móvil
- Factura de compra del celular o declaración de único uso

Para Restablecimiento de la opción de acceso a identidad digital:

- Fotografía o Copia de la cédula de ciudadanía
- Factura de compra legal del equipo o declaración de único uso
- Si el restablecimiento de la opción de acceso a/los perfil/es digital se da por una situación de hurto del medio (Equipo Móvil) para acceder a dicha/s identidad/es digital/es:
- Reporte del hurto debidamente registrado a los sistemas centralizados de la base de datos de proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles PRSTM (Listas Negras) de todos los IMEIs del equipo
- Original o copia del denuncia ante la Fiscalía (Hurto Calificado)
- Declaración juramentada ante notaria (Hurto Simple)
- IMEI secundario

Nota: Cada equipo tiene derecho a un único reclamo por período de vigencia anual. Este reclamo puede ser por cualquiera de las coberturas disponibles. Una vez que se haya hecho un reclamo, sea cual sea la cobertura elegida, el Titular no podrá hacer ningún otro reclamo



durante esa misma vigencia, incluso si es por una cobertura diferente.

6. Obligaciones del Titular

El Titular del servicio deberá:

a) En caso de que el Titular del servicio requiera cualquiera de los servicios indicados en las cláusulas anteriores, deberá reportarlo a la empresa de asistencia dentro de las 48 horas calendario siguientes a la ocurrencia de la avería o interrupción de acceso a la identidad digital, debiendo proporcionar la información dispuesta.

La asistencia contratada cubre exclusivamente eventos súbitos, imprevistos y accidentales ocurridos durante la vigencia del Contrato de Asistencia y que afecten el funcionamiento normal del equipo protegido. En caso de que el equipo presente fallas atribuibles a garantía, el Titular deberá gestionar la reparación o reemplazo directamente con la tienda o el fabricante, sin que la Empresa de Asistencia asuma responsabilidad alguna por dichas prestaciones.

7. Vigencia Del Contrato.

Sin perjuicio de lo establecido en las condiciones generales de prestación de los servicios, la vigencia de este plan inicia, para cada equipo, a las cero 00:00 horas del día siguiente de haber comprado la asistencia

7.1. Modalidades de pago del Valor a Pagar. El Titular podrá optar por realizar el pago del Valor a Pagar de forma anual completa o mediante cobros mensuales directamente con la empresa A CINCO vía la pasarela de pagos EPAYCO (Si esta opción se encuentra disponible donde el usuario adquiriera su servicio de asistencia).

En caso de elegir el pago mensual, este corresponde a cuotas fraccionadas de la obligación anual, sin que ello implique un contrato mensual independiente. Las disposiciones detalladas sobre activación, vigencia, incumplimiento y obligaciones en caso de reclamo se registrarán por las siguientes cláusulas.

7.2. Vigencia, Activación, Pago del Valor a Pagar y Suspensión del Contrato de Asistencia

7.2.1. Activación del Contrato de Asistencia

El Contrato de Asistencia entra en vigor y se activa exclusivamente a partir del momento en que se registra el primer pago exitoso del Valor a Pagar.

7.2.2. Ausencia de cobertura sin pago efectivo

No existirá cobertura ni prestación de servicios asistenciales mientras exista cualquier pago pendiente. En caso de que el primer pago mensual no se concrete con éxito, el Contrato de Asistencia no se activará y permanecerá en estado pendiente o inactivo, sin generar derechos ni obligaciones asistenciales para la empresa de asistencia.

7.2.3. Vigencia y periodicidad del Valor a Pagar

- El Contrato de Asistencia tiene una vigencia anual (12 meses) con renovación automática.
- El cobro se realiza de forma mensual como fraccionamiento de la obligación anual. Cada pago mensual corresponde a una cuota del Valor a Pagar anual y no constituye un contrato mensual independiente.
- La vigencia anual se utiliza como base para la estabilidad contractual y para la aplicación de las reglas de un único Evento asistencial por vigencia anual.

7.2.4. Cancelación anticipada por el Titular

El Titular podrá solicitar la cancelación del Contrato de Asistencia en cualquier momento directamente a la empresa de asistencia, sin penalidad alguna (salvo las excepciones previstas en caso de Evento ya liquidado y aprobado, conforme a procedimientos internos).

- Al producirse la cancelación, el Contrato de Asistencia termina inmediatamente y se suspenden los cobros futuros.
- No se genera derecho a reembolso de las cuotas ya pagadas con anterioridad a la fecha de cancelación efectiva.

7.2.5. Incumplimiento de pago mensual y procedimiento de regularización

En caso de que un pago mensual no pueda ser procesado (tarjeta vencida, fondos insuficientes u otras causas imputables al Titular):

- La empresa de asistencia realizará hasta cinco (5) reintentos automáticos de cobro en los días siguientes.
- Si transcurridos quince (15) días calendario desde el primer intento fallido no se regulariza el pago, se producirá la cancelación definitiva del Contrato de Asistencia por incumplimiento.
- Durante el período de mora o suspensión por impago no existirá cobertura asistencial de ningún tipo.
- El pago posterior regularizará la situación únicamente hacia adelante (reactivación prospectiva), sin efecto retroactivo.

7.2.6. Modificación del medio de pago

El Titular podrá modificar el medio de pago (tarjeta de crédito o débito) en cualquier momento, siempre que proporcione los datos válidos y actualizados requeridos por Acinco.

7.2.7. Obligaciones de pago en caso de Evento asistencial

En el momento de presentar un reclamo por cualquier Evento cubierto (Reparación del Equipo o Restablecimiento de la opción de acceso a la identidad digital) y al momento de concretarse el Pago de Reclamación (entrega del equipo refaccionado u otro servicio asistencial):

- El Titular deberá pagar, de forma previa o simultánea:

a) Todas las cuotas pendientes hasta completar el Valor a Pagar anual correspondiente a la vigencia en curso.

b) El Copago establecido en el plan contratado.

- Si el Titular no efectúa dichos pagos, la empresa de asistencia podrá:
 - Suspender o no ejecutar la Reclamación.
 - Gestionar la situación como incumplimiento de obligación pactada.
- Si el Titular efectúa íntegramente el pago de las cuotas pendientes del Valor a Pagar anual más el Copago, y se concreta el Pago de Reclamación, el Contrato de Asistencia se dará por terminado automáticamente al finalizar la prestación asistencial, sin perjuicio de que ya se haya agotado el derecho a un único Evento por vigencia.

8. Devolución Por Prestaciones Contratadas Por El Titular

La Empresa de Asistencia solo prestará los Servicios cuando el Titular del servicio se comunique con la línea telefónica (601) 3905567 – 018000411720 y línea WhatsApp



+57151423553 , Horario de atención: lunes a viernes 8 a.m. a 6 p.m. - sábado 8 a.m. a 2 p.m. dentro de las 48 horas calendario siguientes a la ocurrencia de la avería o interrupción de acceso a la identidad digital, sin perjuicio de las demás condiciones establecidas en el contrato y sus anexos. En ningún caso la Empresa de asistencia asumirá el reembolso o entrega de dinero relacionado con algún tipo de Servicios que no cuenten con aprobación previa de la Empresa de Asistencia.

Asimismo, la no utilización de algún(os) servicio(s) por decisión del Titular, no generará compensación alguna por parte de la empresa de asistencia ni por parte de la tienda.

En el supuesto de que el Titular del servicio contrate profesionales no autorizados previamente por la empresa de asistencia, es decir se “auto asista” este último quedará eximido de cualquier responsabilidad monetaria o, de hecho, que se genere.

9. Exoneración De Responsabilidad.

Los servicios otorgados en este contrato serán efectivos para todas las personas afiliadas siempre que se demuestre autenticidad de la condición de Titular al plan y no exista suplantación de identidad u otra condición fraudulenta.

10. Limite De Responsabilidad:

Las obligaciones que asume la tienda conforme al presente Programa de asistencia quedarán limitadas a la prestación de los Servicios de asistencia previstos, excluyéndose en todo caso, daños morales o emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante, multas o sanciones, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad. Además, la responsabilidad de la tienda cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sean proporcionados.

La Empresa de Asistencia no será responsable por pérdida de datos durante la inspección o reparación; el Titular debe respaldar su información previamente.

11. Declaración

Dentro de la comercialización que realice la tienda y la empresa de asistencia respecto de los servicios comprendidos en el contrato, Las Partes deberán manifestar al Titular la siguiente cláusula “El Titular del servicio declara aceptar de forma expresa sus términos y condiciones descritos en el contrato principal, lo cual se acredita también con el uso de las asistencias contratadas. Además, el Titular acepta que estos términos podrán ser actualizados en cualquier momento, así como las exclusiones aplicables a su servicio asistencial.”

12. Exclusiones generales

- Las asistencias que se soliciten para fuera del territorio colombiano
- Los gastos pagados por el Titular del servicio que no hayan sido previamente aprobados por el Proveedor de Servicios de Asistencia. Para esto se indica que en los casos en que el Titular del servicio de la asistencia se auto asista y no solicite autorización para esto al proveedor de asistencia, no tendrá derecho al reembolso.

No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:

a) Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daño, materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales.

b) Reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación del Servicio de asistencia, cuando el impedimento provenga del Titular del servicio afectado, de personas u órganos con poder público u otras personas, grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.

c) Cuando verificados los documentos y la información proporcionada por el Titular en la reclamación, se detecten contradicciones en las fechas, lugares o descripciones de los hechos del evento ocurrido. Por ejemplo, diferencias en la fecha del incidente entre el relato inicial y los documentos, o cambios en la narración de los hechos en diferentes versiones, entre otros.

d) Reclamaciones hechas a partir de los cuatro (4) días desde cuando el Titular supieron o debieron de haber conocido del incidente o evento que motive una intervención asistencial

e) Reclamaciones en donde exista fraude, dolo y/o mala fe o culpa grave por parte de cliente o cualquier persona que haga la reclamación.

f) La cobertura no se aplicará en casos de robo si la denuncia formal ante las autoridades competentes no se presenta dentro de las 48 horas siguientes a la fecha en que se produjo el incidente o evento.

g) Se excluye la reclamación cuando el Titular, habiendo reportado el daño de su dispositivo celular a través de las líneas de atención, no envíe el video que evidencie el daño dentro de las ocho (8) horas siguientes a la notificación del evento o incidencia.

No son objeto de cobertura los hechos siguientes:

a) Los gastos pagados por el Titular del servicio que no se encuentren cubiertos dentro de las condiciones generales del servicio de asistencia mencionado en este programa de asistencia.

b) La participación del Titular del servicio en actos criminales.

c) Los causados por mala fe del Titular del servicio.

d) Solicitudes de servicio sobre eventos ocurridos fuera del territorio nacional.

e) Eventos ocurridos durante actividades deportivas de alto riesgo o extremas.

Quedan excluidos de cobertura los Incidentes o eventos que requieran una intervención asistencial cuando ocurran por causa de, o reclamen:

a) Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, pronunciamientos, manifestaciones y movimientos populares. No esta excluidos los actos de terrorismo en países que NO están en guerra.

b) Liberación de calor, irradiaciones o explosiones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las

radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.

c) Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.

d) Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades

ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos, etc.

e) La participación del Titular del servicio en combates, salvo en caso de defensa propia.

f) Cualquier tipo de pandemia debidamente declarada por la organización mundial de la salud OMS.

g) Expropiación, requisita o daños producidos en los bienes del Titular del servicio por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.

h) Actos u omisiones dolosas de personas por las que sea civilmente responsable

i) Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes, personas después de ocurrido un evento.

j) Hurto cometido por el cónyuge, compañero(a) permanente del titular, sus Titulares, o por parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o el primer grado civil.

k) El lucro cesante en todas sus modalidades que se sufra al no poder utilizar el equipo de telefonía móvil, desde el momento del daño de su equipo móvil o pérdida de opción de acceso a identidad digital, hasta cuando se produzca la reparación del equipo de telefonía móvil o el restablecimiento a la opción de acceso al perfil digital del Titular y/o de su/s Titular/s

l) Un uso inapropiado, incorrecto o ilegal del equipo de telefonía móvil por parte del del titular, sus Titulares o de terceros.

m) Daños o pérdidas en accesorios como baterías, auriculares, dispositivos manos libres, airpods, fundas, cargadores, tarjeta principal, carcasas laterales, daños por humedad en el equipo, o manipulaciones realizadas en servicios técnicos.

n) Pérdida o extravío del equipo móvil.

ñ) Daños al equipo de telefonía móvil que, ya sea operado por su propietario o por un tercero autorizado, no resulten de un evento accidental, inesperado o imprevisto.

o) Cualquier daño por pérdida de datos, programas o información.

p) Actos intencionales del dueño del equipo móvil o de un tercero autorizado por él.

q) Daños o deterioro del equipo móvil que sean responsabilidad del fabricante o proveedor, o que estén cubiertos por la garantía del equipo de telefonía móvil.

r) Confiscación legal del bien por parte de la autoridad competente.

s) Ciberterrorismo, virus informáticos, o daños derivados de la manipulación de la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos u otros similares, tales como el intercambio electrónico de datos (EDI), internet o correo electrónico.

t) Daños lógicos al equipo causados por virus o descargas de internet, o como resultado de la negligencia del propietario o de un tercero autorizado por este.

v) Acciones militares, guerra civil o internacional, disturbios, motines, conmociones civiles, huelgas, conflictos laborales o suspensión de actividades, y consecuencias de las medidas tomadas para controlarlas.

w) Terremotos, temblores, tsunamis y/o erupciones volcánicas.

x) Manipulación o reparaciones realizadas al equipo de telefonía móvil antes de la adquisición de la asistencia.

y) Cualquier tipo de responsabilidad civil derivada de la pérdida y/o daño de los bienes sujetos a los servicios contenidos en este anexo y/o perjuicios de cualquier tipo que puedan surgir de estos.

z) Cuando el Titular y/o sus Titulares dejen de ser los propietarios del equipo de telefonía móvil; no aplica la cesión del contrato.

aa) Pérdida, daño, costo o gasto causado directa o indirectamente por contaminación biológica o química, envenenamiento o limitación del uso de objetos debido a efectos químicos y/o sustancias biológicas.

ab) Extravío, pérdida o abandono del celular por descuido del Titular y/o de sus Titulares.

ac) Defectos, daños o cambios estéticos que no afecten el funcionamiento del equipo de telefonía móvil.

ad) Reparaciones de equipos de telefonía

móvil realizadas por talleres no autorizados

ae) Daños del equipo móvil causados por variaciones de voltaje.

af) Daños a Netbooks, equipos, plantas, teléfonos, tablets y módems.

ag) Responsabilidad por pérdida cibernética, daño, responsabilidad, incidente cibernético, reclamación, costo o gasto de cualquier tipo causado directa o indirectamente por la pérdida de uso, reducción de funcionalidad, reparación, reemplazo, restauración o reproducción de cualquier dato, incluyendo cualquier monto relacionado con el valor de dichos datos, independientemente de cualquier otra causa o evento concurrente.

ah) Gastos en los que incurra el Titular y/o Titular/s al presentar o seguir una solicitud de indemnización.

ai) Equipos que no hayan sido distribuidos por la red en Colombia (equipos homologados).

aj) Eventos asistenciales ocurridos antes de la activación efectiva del Contrato de Asistencia, es decir, antes del registro del primer pago exitoso del Valor a Pagar (sea anual completo o la primera cuota mensual).

ak) Eventos asistenciales ocurridos durante cualquier período de mora, suspensión por impago o pago pendiente, incluyendo pero no limitándose a situaciones en las que el pago mensual no se haya procesado exitosamente y no se haya regularizado dentro de los plazos establecidos (hasta 15 días calendario).

al) Reclamaciones presentadas después de la cancelación definitiva del Contrato de Asistencia por incumplimiento de pago, o durante cualquier período en el que el Contrato esté inactivo o pendiente por falta de pago.

am) No estarán cubiertos los eventos, reclamaciones, daños, pérdidas o interrupciones que ocurran durante el período de carencia, el cual corresponde a las setenta y dos (72) horas siguientes a la compra o activación de la asistencia.

an) Eventos asistenciales para los cuales el Titular no efectúe, de forma previa o

simultánea al Pago de Reclamación, el pago íntegro de todas las cuotas pendientes del Valor a Pagar anual correspondiente a la vigencia en curso, así como el Copago establecido en el plan contratado.

añ) Cualquier daño, avería o falla que sea cubierta por la garantía del fabricante o del vendedor.

ac) Averías del equipo móvil causados por variaciones de voltaje.

ad) Averías a Netbooks, equipos, plantas, teléfonos, tablets y módems.

ae) Responsabilidad por pérdida cibernética, daño, responsabilidad, incidente cibernético, reclamación, costo o gasto de cualquier tipo causado directa o indirectamente por la pérdida de uso, reducción de funcionalidad, reparación, reemplazo, restauración o reproducción de cualquier dato, incluyendo cualquier monto relacionado con el valor de dichos datos, independientemente de cualquier otra causa o evento concurrente.

ah) Gastos en los que incurra el usuario al presentar o seguir una solicitud de indemnización.

ai) Equipos que no hayan sido distribuidos por la red en Colombia (equipos no homologados).

aj) Averías que sean cubiertas por parte de la garantía del equipo