

Términos y Condiciones del Servicio de Corresponsalía Digital para la Compra de la Garantía Extendida.

SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A. identificado con NIT 830.028.931-5 y domicilio en la Carrera 7 No. 113 – 43, oficina 607 de Bogotá D.C. (en adelante “el **Corresponsal Digital**” o “**SAMSUNG**”), pone a disposición del público en sus tiendas y plataformas digitales detalladas más adelante en el acápite Tiendas Autorizadas Participantes (la “**Plataforma**”) como canal de corresponsalía digital de **AXA Colpatria Seguros S.A.** entidad aseguradora vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, identificada con NIT 860.002.184-6 en adelante (la “**Aseguradora**”).

La Aseguradora ofrece y presta los productos de seguro disponibles en la Plataforma y **responde plenamente frente al consumidor financiero por los servicios prestados a través de este canal**. El Corresponsal Digital no es aseguradora, no asume el riesgo asegurado, no emite seguros por cuenta propia, no ofrece garantías propias respecto de los productos publicados y no está autorizado para prestar servicios financieros por cuenta propia.

Los productos y servicios de seguros ofrecidos a través de este canal son ofrecidos y prestados por AXA Colpatria Seguros S.A., compañía vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que asume la plena responsabilidad por los servicios prestados a los consumidores financieros a través de esta plataforma.

Los presentes términos regulan exclusivamente el uso de la Plataforma y la interacción del **Usuario** con el Corresponsal Digital. El contrato de seguro, sus coberturas, exclusiones, condiciones de vigencia, prima, procedimiento de reclamación y demás aspectos propios del seguro se rigen por la póliza, sus condiciones generales y particulares, certificados, anexos y demás documentos expedidos por la Aseguradora.

Además de lo indicado en específico para el uso de la Plataforma en la forma definida más adelante, el uso del portal de cada Tienda Autorizada Participante será regulado por los T&C aplicables a cada una. En ese sentido, este documento aplica para el uso de las mismas como plataforma para la corresponsalía digital.

1.- Objeto y aceptación

1.1. Estos términos y condiciones (los **Términos**) establecen las reglas aplicables al acceso y uso de la Plataforma para consultar, solicitar y adquirir los productos de seguro que la Aseguradora haya habilitado para su comercialización mediante corresponsalía digital.

1.2. Al adquirir mediante las Tiendas Autorizadas Participantes el servicio de garantía extendida para dispositivos móviles, el Usuario declara que ha leído, comprendido y aceptado los Términos, así como los documentos precontractuales y contractuales del producto de seguro escogido.

1.3. Si el Usuario actúa en nombre de otra persona natural o jurídica, declara contar con las facultades y autorizaciones necesarias para suministrar la información, aceptar estos Términos y adelantar la solicitud correspondiente. La aceptación de estos Términos no sustituye los requisitos de representación, consentimiento, autorización o vinculación que exija la Aseguradora para la celebración del contrato de seguro.

2.- Marco y alcance de la corresponsalía digital

2.1. La operación descrita en estos Términos se desarrolla en el marco de los artículos 2.36.9.1.17, 2.36.9.1.18 y 2.36.9.1.21 del [Decreto 2555 de 2010](#), y de las disposiciones que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

2.2. La Plataforma puede facilitar, según el producto habilitado: (i) la presentación de información y publicidad autorizada; (ii) la recolección y transmisión de solicitudes, cuestionarios, documentos y anexos; (iii) la comercialización de pólizas autorizadas; (iv) el recaudo de primas a través de los medios de pago habilitados.

2.3. La celebración, aceptación o rechazo de la solicitud de seguro, la evaluación del riesgo, la expedición de la póliza o certificado, la definición de cobertura, el reconocimiento y pago de indemnizaciones, y la respuesta de

fondo a las reclamaciones son decisiones y responsabilidades de la Aseguradora, conforme a la ley y a los documentos del seguro, Samsung, en su calidad de Corresponsal Digital no podrá influir ni tendrá responsabilidad sobre estas decisiones o la comunicación definitiva de las mismas.

2.4. La Plataforma no presta asesoría individualizada de seguros ni realiza recomendaciones que sustituyan el análisis del Usuario sobre la adecuación del producto a sus necesidades. Cuando la regulación o el producto requieran asesoría, intermediación o validaciones adicionales, la Aseguradora gestionará el proceso a través del canal o persona autorizada que corresponda, El Cliente podrá encontrar un ABC del producto en el siguiente enlace

https://seguroactivos.blob.core.windows.net/staticos/CONDICIONADO_CELULARES_CORRESPONSALIA.pdf
donde además se indican los canales de contacto de la Aseguradora.

2.5. Las Tiendas Autorizadas Participantes habilitadas para ofrecer el servicio de corresponsalía digital conforme a los Términos y que por tanto conforman entre sí La Plataforma son:

Tiendas Autorizadas	URL
SS.COM	https://samsung.com/co
APP	Samsung Shop APP
MEMBERS	https://www.samsung.com/co/multistore/co_epp_members/
ALIANZAS	https://samsung.com/co/multistore/alanzas_co
AGREGADORES	https://www.samsung.com/co/multistore/co_epp_agre/
GOBIERNO	https://www.samsung.com/co/multistore/gobierno_co/
ESTUDIANTES	https://www.samsung.com/co/multistore/gobierno_co/
BUSINESS	https://www.samsung.com/co/business/
PYMES	https://shop.samsung.com/co/multistore/pymes_co

3.- Productos disponibles e información precontractual

3.1. Solo podrá ofrecerse por medio de la Plataforma el producto de seguro Garantía Extendida para dispositivos móviles Samsung habilitado por la Aseguradora el cual cumple los requisitos regulatorios aplicables para su comercialización a través de corresponsales, incluidos los de universalidad, sencillez, estandarización y comercialización masiva cuando corresponda.

3.2. Antes de confirmar la solicitud o compra, la Plataforma pondrá a disposición del Usuario, de forma clara, accesible, verificable y oportuna, la información relevante del producto, incluyendo, según aplique: la Aseguradora; el amparo o cobertura; la prima; la vigencia; los asegurados, tomador y beneficiarios; deducibles; exclusiones y limitaciones; requisitos de asegurabilidad; forma y periodicidad de pago; procedimiento para la reclamación; y canales de atención. Lo anterior podrá consultarse en el siguiente enlace https://seguroactivos.blob.core.windows.net/staticos/CONDICIONADO_CELULARES_CORRESPONSALIA.pdf

3.3. El Usuario debe revisar cuidadosamente los documentos del producto antes de aceptar la adquisición. En particular, deberá verificar la información suministrada, las coberturas, exclusiones, límites, periodos de carencia —si son aplicables—, deberes y condiciones para formular una reclamación.

3.4. La información comercial publicada en la Plataforma no modifica la póliza ni prevalece sobre sus condiciones generales, particulares, certificados o anexos. En caso de inconsistencia, la Aseguradora deberá aclararla y aplicará lo que resulte exigible conforme a la ley y al contrato de seguro.

3.5. El Producto Garantía Extendida para dispositivos móviles marca Samsung es un seguro que cubre, conforme con los términos del condicionado general de la póliza que será remitido al Cliente por la Aseguradora.

3.5.1. Samsung actúa en calidad de Corresponsal Digital conforme a la normativa aplicable y en atención a los acuerdos existentes con el Asegurador, la responsabilidad de Samsung se delimita conforme a lo aplicable al corresponsal digital en la normativa aplicable, por lo que el Cliente entiende que el Servicio ofrecido por Samsung es de mera corresponsalía digital para la adquisición de la póliza y reconoce que cualquier reclamo, petición, solicitud o notificación de siniestro en relación con la póliza adquirida por intermedio de los servicios de corresponsalía digital deberá dirigirse y ser atendida en forma directa por la Aseguradora que emita la póliza correspondiente.

3.5.2. La Aseguradora ofrece y presta los productos de seguro disponibles en la Plataforma y responde plenamente frente al consumidor financiero por los servicios prestados a través de este canal. Samsung en su calidad de Corresponsal Digital no es aseguradora, no asume el riesgo asegurado, no emite seguros por cuenta propia, no ofrece garantías propias respecto de los productos publicados y no está autorizado para prestar servicios financieros por cuenta propia.

3.5.3. El amparo (coberturas, exclusiones, valores asegurados e indemnización) se rige por el clausulado de la póliza emitida por la Aseguradora. En caso de divergencia entre estos Términos y el clausulado emitido por la Aseguradora, prevalecerá lo indicado en el clausulado de la póliza. AXA Colpatria Seguros S.A. es la aseguradora responsable del amparo y ATS Seguros actúa como agencia intermediaria; estos Términos y Condiciones y el condicionado se entregan al Cliente en el kit de bienvenida que será remitido al correo electrónico de contacto aportado por el CLIENTE.

3.5.4. Para claridad del Cliente: el contrato de seguro queda activo al completar el registro y activación de la póliza en los términos del clausulado; el periodo de cobertura de la garantía extendida corre a partir de la expiración de la garantía legal de un (1) año del productor y no hará parte de ninguna forma de la garantía ofrecida por SAMSUNG respecto de sus productos.

3.5.5. El Cliente, una vez transcurrido el plazo para que se ejerza el derecho de retracto frente a la compra del producto Samsung objeto de la garantía cinco (5) días hábiles (el cual es independiente de la no activación de la póliza) recibirá en su correo un enlace para la activación de la póliza en los 5 días siguientes al vencimiento del derecho de retracto. Si el cliente no completa el registro en un plazo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo del enlace de activación se podrá rescindir de la compra ya que se entenderá que el seguro no fue activado, caso en el cual, le será restituido el valor del seguro.

4.- Solicitud, declaración de información y perfeccionamiento del seguro

4.1. El Usuario deberá proporcionar información completa, exacta, actualizada y verificable. También deberá responder de buena fe los cuestionarios y preguntas formulados por la Aseguradora para la evaluación del riesgo, cuando sean aplicables.

4.2. La transmisión de una solicitud por la Plataforma no implica, por sí sola, que el seguro haya sido expedido, que la cobertura esté vigente ni que el riesgo haya sido aceptado por la Aseguradora. La Plataforma mostrará o enviará al Usuario una constancia de la solicitud o de la transacción, según corresponda.

4.3. El contrato de seguro se entenderá celebrado, y la cobertura iniciará, únicamente en los términos, fecha y condiciones expresamente indicados en la póliza, certificado, constancia de emisión o comunicación emitida por la Aseguradora. El Usuario recibirá dichos documentos por los medios electrónicos autorizados o por el medio que la Aseguradora tenga habilitado.

4.4. La Aseguradora podrá requerir información o documentos adicionales, realizar validaciones de identidad, conocimiento del cliente, prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, o aplicar las reglas de

suscripción que resulten procedentes. La falta de suministro de información requerida podrá impedir la emisión de la póliza o la continuación del trámite, sin perjuicio de los derechos que correspondan al Usuario.

4.5. Las declaraciones sobre el estado del riesgo se sujetan a la normativa aplicable, incluyendo las reglas sobre reticencia e inexactitud contenidas en el Código de Comercio. El Corresponsal Digital no altera, completa ni interpreta las respuestas del Usuario.

5.- Prima, pagos y soportes de transacción

5.1. La prima, impuestos, cargos autorizados y periodicidad de pago del seguro serán los informados por la Aseguradora antes de la compra y los incorporados en la póliza, certificado o documento aplicable.

5.2. El Usuario podrá pagar mediante los medios habilitados en la Plataforma. Los pagos se procesarán por la Aseguradora, el proveedor de pagos o la entidad autorizada que se identifique en el flujo de pago. El Corresponsal Digital no podrá cobrar al Usuario una tarifa propia por el servicio de corresponsalía; cualquier tarifa asociada al servicio será previamente informada por la entidad que corresponda.

5.3. Una vez realizada la transacción, el Usuario recibirá un soporte físico o electrónico que incluirá, como mínimo y cuando aplique, la fecha, hora, tipo y monto de la operación, así como la identificación del Corresponsal Digital y de la Aseguradora por cuya cuenta se presta el servicio.

5.4. El pago de la prima no modifica los términos de expedición, inicio de vigencia o aceptación del riesgo definidos por la Aseguradora. Si una transacción es rechazada, reversada, no se acredita o presenta inconsistencias, el Usuario deberá comunicarse con la Aseguradora por los canales señalados en estos Términos o en la Plataforma.

6.- Obligaciones y deberes del Usuario

6.1. El Usuario se obliga a:

- Usar la Plataforma de manera lícita, diligente y de conformidad con estos Términos.
- Mantener bajo reserva sus credenciales, claves, códigos de verificación y dispositivos de autenticación, y no compartirlos con terceros.
- Suministrar información cierta, completa, actualizada y verificable, y actualizarla cuando corresponda.
- Revisar y conservar los Términos, la póliza, certificados, anexos, comprobantes y demás documentos que reciba.
- Informar de inmediato a la Aseguradora y, cuando corresponda, al Corresponsal Digital, cualquier uso no autorizado, pérdida, fraude, suplantación o anomalía relacionada con su cuenta, información o transacciones.
- Abstenerse de utilizar la Plataforma para actividades fraudulentas, ilícitas o que afecten la seguridad, disponibilidad o integridad de sus sistemas o de la información de terceros.

6.2. Las prácticas de protección propia del consumidor financiero no limitan ni excluyen los derechos del Usuario ni las obligaciones legales de la Aseguradora. Los derechos del consumidor financiero se ejercerán de conformidad con la [Ley 1328 de 2009](#) y demás normas aplicables.

7.- Información, publicidad y comunicaciones

7.1. La Plataforma identificará de manera clara y visible: (i) que opera como **Corresponsal Digital**; (ii) la Aseguradora que ofrece y presta el producto; (iii) la responsabilidad plena de la Aseguradora frente a los servicios prestados a través de la Plataforma; y (iv) que el Corresponsal Digital no está autorizado para prestar servicios financieros por cuenta propia.

7.2. La Plataforma exhibirá de forma visible y permanente la marca o signo distintivo de la Aseguradora respecto de los productos que esta ofrezca y preste, sin perjuicio de la identificación propia del Corresponsal Digital.

7.3. El Usuario acepta recibir comunicaciones relativas a la solicitud, compra, expedición, pago, renovación, modificación, reclamación, seguridad y administración del producto de seguro por los canales que autorice.

7.4. Cualquier modificación de las condiciones de la póliza se regirá por la normativa aplicable y por el contrato de seguro. Cuando la Aseguradora proponga una modificación que deba ser notificada, lo hará por los canales autorizados por el Usuario y con la antelación exigida legalmente. El Corresponsal Digital no podrá modificar unilateralmente las condiciones de la póliza.

8.- Peticiones, quejas, reclamos y defensor del consumidor financiero

8.1. El Usuario puede presentar consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos relacionados con los productos o servicios de la Aseguradora directamente ante ella, su Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de los demás mecanismos legalmente disponibles.

8.2. Si el Corresponsal Digital recibe una consulta, petición, solicitud, queja o reclamo relacionado con un producto o servicio de la Aseguradora, la remitirá o canalizará conforme al procedimiento acordado con esta. La respuesta de fondo corresponderá directamente a la Aseguradora dentro de los términos legales aplicables.

8.3. Para solicitudes relacionadas con el funcionamiento técnico de la Plataforma, el Usuario podrá comunicarse con el Corresponsal Digital a través de: www.samsung.com/co y la línea 01 8000 112 112 y www.samsung.com/co.

9.- Tratamiento de datos personales y seguridad

9.1. El tratamiento de datos personales se realizará de conformidad con la [Ley 1581 de 2012](#), las normas que la reglamenten, adicionen o sustituyan, la política de tratamiento de datos personales del CORRESPONSAL DIGITAL y la política de tratamiento de datos personales de la Aseguradora, disponibles en <https://www.axacolpatria.co/sac/tratamiento-de-datos-personales> y https://www.samsung.com/co/proteccion_de_datos/.

9.2. Antes de recolectar datos personales, se informará al Usuario la finalidad del tratamiento, el carácter facultativo de las respuestas sobre datos sensibles o de menores de edad cuando corresponda, sus derechos como titular y los datos de contacto del responsable. La autorización se solicitará y conservará cuando sea exigible.

9.3. El Corresponsal Digital y la Aseguradora adoptarán medidas técnicas, humanas y administrativas razonables y apropiadas para proteger los datos y la información del Usuario contra acceso, uso, alteración, pérdida, consulta o divulgación no autorizados, de acuerdo con sus roles y obligaciones legales.

9.4. El Usuario podrá ejercer los derechos de conocer, actualizar, rectificar y solicitar información sobre el uso de sus datos, así como presentar consultas o reclamos, a través de los canales establecidos en las respectivas políticas de tratamiento de datos.

10.- Disponibilidad y seguridad de la Plataforma

10.1. El Corresponsal Digital procurará mantener la disponibilidad y seguridad de la Plataforma. Sin embargo, pueden presentarse interrupciones, mantenimientos, actualizaciones, fallas de conectividad, eventos de seguridad o situaciones fuera de su control que limiten temporalmente el acceso.

10.2. El Usuario no deberá suministrar contraseñas, códigos de autenticación, datos completos de tarjetas u otra información de seguridad a través de correos, llamadas, enlaces o mensajes no verificados. La Aseguradora y el Corresponsal Digital informarán sus canales oficiales y recomendaciones de seguridad.

10.3. Cuando se detecten riesgos de fraude, suplantación, seguridad o cumplimiento normativo, la Aseguradora o el Corresponsal Digital podrán suspender preventivamente el trámite o requerir validaciones adicionales, informando al Usuario por los canales disponibles, en la medida permitida por la ley y sin afectar los derechos que le correspondan.

11.- Modificaciones de los Términos

11.1. El Corresponsal Digital podrá modificar estos Términos por razones operativas, tecnológicas, de seguridad, legales o regulatorias. La versión vigente se publicará en la Plataforma con su fecha de entrada en vigencia.

11.2. Las modificaciones de estos Términos no alterarán las condiciones de las pólizas ya emitidas. Las modificaciones de los contratos de seguro se sujetarán exclusivamente a la ley y a los documentos de seguro aplicables.

11.3. Cuando una modificación pueda afectar materialmente el uso de la Plataforma o requiera aviso previo conforme a la ley, el Corresponsal Digital la comunicará por la Plataforma o por los canales autorizados por el Usuario.

12.- Suspensión o terminación del acceso

12.1. El Corresponsal Digital podrá suspender o restringir el acceso a la Plataforma cuando sea necesario para proteger su seguridad, atender requerimientos legales o regulatorios, prevenir fraude, corregir fallas técnicas, realizar mantenimiento o ante incumplimientos graves de estos Términos.

12.2. La suspensión o terminación del acceso a la Plataforma no extingue, modifica ni afecta por sí misma una póliza vigente. Los derechos y obligaciones derivados del contrato de seguro se regirán por la póliza y la normativa aplicable.

13.- Proceso para adquirir la Garantía Extendida:

Este es el paso a paso que sigue el Cliente para activar la Garantía Extendida:

- a. **Compra del Servicio:** El cliente adquiere la Garantía Extendida en los canales de venta de Samsung (página web, Samsung Shop App, etc.) y realiza el pago junto con el de su nuevo equipo celular.
- b. **Recepción de Instrucciones:** Una vez efectuada la compra, Samsung envía automáticamente un correo electrónico al cliente. Este correo contiene las instrucciones y un enlace único para la activación del seguro. El enlace dirige al portal de la agencia intermediaria: <https://app.atsseguros.com/samsung2024>.
- c. **Registro y Activación por parte del Cliente:** El cliente debe hacer clic en el enlace y completar el formulario de registro en el sitio de ATS Seguros. Se le solicitarán datos personales y de contacto, necesarios para cumplir con la normativa de prevención de lavado de activos (SARLAFT). Este paso es obligatorio y debe realizarse en un plazo de 15 días. Inmediatamente después de que el cliente finaliza el registro, ATS emite y pone a su disposición en línea el certificado de compra del seguro y las condiciones del producto.

14.- Ley aplicable y vigencia

14.1. Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Colombia.

14.2. Si alguna disposición de estos Términos se declara inválida, ineficaz o inaplicable, las demás conservarán su validez en la medida permitida por la ley.

14.3. Estos Términos entran en vigencia en la fecha indicada al inicio del documento y permanecerán vigentes mientras el Usuario use la Plataforma, sin perjuicio de la vigencia propia de cada contrato de seguro.

15.- Datos de contacto

Corresponsal Digital	SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A. identificado con NIT 830.028.931-5 y domicilio en la Carrera 7 No. 113 – 43, oficina 607
Aseguradora	AXA Colpatría Seguros S.A. entidad aseguradora vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, identificada con NIT 860.002.184-6
Defensor del Consumidor Financiero	https://www.axacolpatría.co/sac/defensoria-del-consumidor
Superintendencia Financiera de Colombia	https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10097808/atencion-y-servicios-a-la-ciudadaniaatencion-al-ciudadano-10097808/
Política de tratamiento de datos del Corresponsal Digital	https://www.samsung.com/co/info/privacy/
Política de tratamiento de datos de la Aseguradora	https://www.axacolpatría.co/sac/tratamiento-de-datos-personales
Canales para PQR de la Aseguradora	Líneas de atención de la aseguradora Axa Colpatría en la ciudad de Bogotá D.C.: +57 (601) 423 5757, línea nacional 01-8000-512620 y desde celular a #247 o chat virtual https://webchat.millenium.com.co/webchatcolpatría .
Soporte técnico de la Plataforma	01800-112 112 / Atención, Lunes a Viernes 8:00 am a 5:00 pm www.samsung.com/co/support