

## Términos y condiciones asistencia hurto de celulares (SalvaWOM).

Oferta válida a nivel nacional en todos los canales de venta entre el 20 de abril y el 31 de julio del 2021. La asistencia cubre el 100% del valor del equipo facturado y pagado en WOM antes de IVA por el cliente, por un periodo de 12 meses contados a partir de la fecha de compra. La asistencia cubre sólo 1 siniestro durante su vigencia, siempre que el cliente se encuentre activo con servicios móviles en WOM y el hurto ocurra dentro del territorio nacional. El servicio de asistencia por hurto es prestado por la empresa **GEA Internacional**. WOM no se hace responsable por el proceso de validación adelantado por la prestadora del servicio de asistencia contra hurto para el cumplimiento de la asistencia. Para más información consulta en al correo [salvawom@co.geainternacional.com](mailto:salvawom@co.geainternacional.com).

En caso de que un cliente de WOM sea víctima de hurto de su teléfono móvil y sea apto para la asistencia, GEA brindará por una sola vez en un periodo de un (1) año, un auxilio económico de hasta el 100% del valor del equipo comprado en WOM. Esta asistencia es responsabilidad de GEA INTERNACIONAL quien atenderá todo el proceso de reclamación y brindará información detallada del servicio en sus líneas de contacto a los beneficiarios de la asistencia.

En caso de hurto, para hacer efectivo el auxilio, el usuario deberá seguir el siguiente procedimiento de reclamación:

1. Comunícate a las líneas de atención WOM (+57 1 307 8050 opción 2, opción 3) para denunciar el hurto del celular y solicitar el bloqueo del equipo (IMEI).
2. Realizar denuncia del hurto ante las autoridades pertinentes. Para realizar la denuncia en la policía en la siguiente página web:

<https://adenunciar.policia.gov.co/Adenunciar/Login.aspx?ReturnUrl=%2fadenunciar> opción denuncia virtual > hurto > hurto a celulares, diligenciar los datos y radicar la denuncia. Posterior, recibirá a su correo registrado el radicado de la denuncia.

3. Comunicarse a la línea de atención GEA 742 0147 en Bogotá D.C. y (57) 333 602 5036 a nivel nacional.
  - a. Los horarios de atención son las 24 horas los siete días a la semana.

En la línea de atención se solicitará al cliente los siguientes datos para la validación de su beneficio: nombre completo, número de documento de identidad, número de celular, número de contacto adicional, correo electrónico, IMEI y referencia del equipo. Lo anterior para identificarlo como Afiliado.

Para validar el IMEI del equipo robado se tienen las siguientes opciones:

- Comunícate a las líneas de atención WOM (+57 1 307 8050).
- Consúltalo en el anexo de la factura de venta.
- Consúltalo en la caja del celular comprado:



## LLEGAMOS A CAMBIAR LA TELEFONÍA MÓVIL



4. Una vez radicada la solicitud vía telefónica, GEA validará si es procedente la reclamación y confirmará al cliente vía correo electrónico en un plazo no mayor a 24 horas hábiles, si es aceptada o no la solicitud.
5. Una vez confirmada la aceptación de la solicitud por parte de GEA, para solicitar el reembolso el cliente deberá enviar un correo electrónico a [salvawom@co.geainternacional.com](mailto:salvawom@co.geainternacional.com) con los documentos solicitados:
  - a. Carta de solicitud del reembolso que contenga:
    - Motivo de la solicitud
    - Referencia del celular
    - Datos del Afiliado: Nombre, número de cédula, teléfono de contacto y ciudad.
    - Datos bancarios: Número de cuenta, banco, tipo de cuenta, nombre del titular de la cuenta y número de identificación.
    - NIT de la persona que está solicitando el reembolso
  - b. Copia de la factura del nuevo celular, el cual podrá ser adquirido en cualquier tienda WOM, en [www.wom.co](http://www.wom.co) o en los almacenes de grandes superficies detallados a continuación: Alkosto (COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. NIT 890900943-1), Ktronix (COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. NIT 890900943-1), Homecenter (SODIMAC COLOMBIA S.A. NIT. 800242106-2), Flamingo (ALMACENES FLAMINGO S.A. NIT 890914526-4), Olímpica (SUPERTIENDAS Y DROGUERIAS OLIMPICA S.A. NIT 890107487), Falabella (FALABELLA DE COLOMBIA S.A. NIT 900.017.447-8), Jumbo (CENCOSUD COLOMBIA S.A. NIT 900155107-1), Metro (CENCOSUD COLOMBIA S.A. NIT 900155107-1) y Almacenes Éxito (ALMACENES EXITO S.A 890900608-9).
  - c. Copia de la denuncia realizada al momento del hurto
6. En caso de no ser aceptada la reclamación GEA Internacional informara vía correo electrónico los motivos del rechazo:
  - Por tener vencida la vigencia de la asistencia.
  - No se contactó previamente al servicio, con la línea telefónica de GEA.
  - Por solicitar el auxilio una persona diferente al titular.
  - No haber reportado el robo del equipo y bloqueado el código IMEI con el operador el día en que se presenta el hurto.
  - No presentar factura de la compra del nuevo equipo.
  - Por presentar una factura a nombre de una persona diferente al titular de la asistencia.
  - Por presentar una factura fuera de los 10 días que tiene el cliente para la compra del teléfono después del hurto.
  - Por presentar documentación incompleta.
  - Por presentar una factura diferente a la compra de un teléfono.
  - Las facturas no corresponden al servicio solicitado por la línea.
  - La fecha de la factura no coincide con la fecha de la solicitud del servicio.
  - Que el hurto suceda fuera del territorio nacional.
  -

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, GEA gestionará y coordinará la entrega efectiva de la asistencia al Afiliado, reembolsando el 100% del valor facturado y pagado por el equipo terminal objeto del hurto, a la cuenta bancaria indicada por el afiliado, dentro de los 10 día hábiles siguientes a la radicación de la reclamación.

