

Términos y condiciones de la Asistencia de Hurto calificado- Alianza Retail Super Tiendas y Droguerías Olímpica S.A.

Vigencia: Esta oferta está vigente desde el 15 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2021

Términos y Condiciones para la Adquisición De La Asistencia

Promoción aplicable únicamente para los clientes que dentro de la vigencia del 15 de octubre al 31 de diciembre de 2021:

- i) Compren un equipo celular libre en los puntos de venta de almacenes de cadena o en la página web de SUPERTIENDAS Y DROGUERIA OLIMPICA autorizados y
- ii) Activen planes pospago WOM. Los servicios móviles de WOM podrán adquirirse en los puntos de venta físicos de SUPERTIENDAS Y DROGUERIA OLIMPICA. No se encuentra habilitada la venta de servicios móviles en el portal Web del aliado.

DEFINICIONES

El hurto según el artículo 239 del Código Penal, se materializa cuando una persona se apodera de una cosa mueble ajena, con el propósito de obtener provecho para sí o para otro. El Hurto calificado, sobre el cual recae esta asistencia, se encuentra reglado en el artículo 240 del Código Penal y se concreta cuando el hurto se presenta:

1. Con violencia sobre las cosas.
2. Colocando a la víctima en condiciones de indefensión o inferioridad o aprovechándose de tales condiciones.
3. Mediante penetración o permanencia arbitraria, engañosa o clandestina en lugar habitado o en sus dependencias inmediatas, aunque allí no se encuentren sus moradores.
4. Con escalamiento, o con llave sustraída o falsa, ganzúa o cualquier otro instrumento similar, o violando o superando seguridades electrónicas u otras semejantes.

Si adquieres un equipo libre, es decir, que no sea adquirido con operadores móviles, y adquieres planes pospago WOM dentro de los puntos autorizados de la cadena, incluyendo la página web de SUPERTIENDAS Y DROGUERIA OLIMPICA, podrás recibir una asistencia contra hurto calificado sin costo adicional con las siguientes características:

LLEGAMOS A CAMBIAR LA TELEFONÍA MÓVIL



ASISTENCIA	DESCRIPCIÓN	MONTO ASISTENCIA	VIGENCIA
Salva WOM 700 x 12	Asistencia Pospago de hasta \$700.000 por 12 meses.	Hasta \$700.000	Doce (12) meses desde la adquisición de la asistencia

La compra del equipo, la adquisición del plan pospago y la activación de la asistencia deben ser realizados en la misma cadena, es decir SUPERTIENDAS Y DROGUERIA OLIMPICA, y se deberán realizar dentro de la vigencia de la presente oferta.

Si la compra del equipo móvil se realiza antes de la activación del plan, se debe presentar ante el asesor de WOM dentro de la cadena, la factura del equipo con la fecha de compra dentro de la vigencia de la oferta y en el momento de la activación del plan pospago, se procederá a activar también la asistencia de hurto calificado, SALVA WOM.

Si el plan pospago es adquirido antes de la compra del equipo móvil, el cliente debe regresar al punto de venta de la cadena presentando ante el asesor de WOM, la factura con la fecha de compra dentro de la vigencia de la oferta y le será activada la asistencia como un servicio postventa.

Se le otorgará una (1) línea con el beneficio de la asistencia contra el hurto calificado a cada cliente por cada equipo adquirido (presentando factura de compra). Las líneas deben quedar a nombre del mismo titular de la factura de compra del teléfono celular en la cadena. Se puede adquirir la asistencia únicamente en los puntos WOM de la misma cadena donde se realizó la compra. No aplica la adquisición del beneficio por los demás canales de venta que WOM tenga habilitados.

Si la activación del plan pospago o de Internet Móvil es con portabilidad, el beneficio está sujeto a la activación del servicio pospago en la línea a portar. La activación del plan está sujeta a estudio de crédito, validación de identidad y listas restrictivas. El beneficio se pierde por: mora, fraude, cancelación de servicio y/o suspensión del servicio o cuando se haga efectiva la reclamación de la asistencia. Si se cambia el plan, el beneficio sigue aplicando por el tiempo restante hasta completar el año de cobertura.

El servicio de asistencia por hurto calificado es prestado por la empresa **GEA Internacional**. La asistencia tiene **una única cobertura de hasta \$700.000 pesos colombianos durante un año después de la activación del beneficio**. La suma de dinero a reconocer como consecuencia de la aplicación del auxilio depende del valor de la factura del nuevo equipo comprado y del cumplimiento de las condiciones establecidas en los pasos de reclamación. Si en la reclamación de la asistencia, el equipo comprado tiene en la factura un valor inferior a \$700.000 pesos colombianos, este será el valor aplicable e imputable a la asistencia contra hurto calificado. La asistencia cubre sólo un (1) siniestro durante la vigencia contados desde la fecha en que se otorgó,

LLEGAMOS A CAMBIAR LA TELEFONÍA MÓVIL



siempre que el cliente se encuentre activo en un plan pospago con servicios móviles en WOM, no se encuentre en mora y el hurto calificado ocurra dentro del territorio nacional. WOM no se hace responsable por el proceso de validación adelantado por la prestadora del servicio de asistencia contra hurto calificado para el cumplimiento de la asistencia. Para más información consulta en www.geainternacional.com o mediante el correo salvawom@co.geainternacional.com.

Términos y Condiciones para la Reclamación De La Asistencia

En caso de que un cliente de WOM sea víctima de hurto calificado de su teléfono móvil y sea apto para la asistencia, **GEA Internacional brindará por una sola vez en un durante la vigencia** (no se extiende o se acumula con otra asistencia adquirida con otro producto WOM), **un auxilio económico de hasta \$700.000 en las condiciones antes descritas.**

Esta asistencia es responsabilidad de la aseguradora **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.

Para consultar o confirmar cual es la asistencia activa, la vigencia o más detalles, puede comunicarse con cualquiera de las líneas de atención WOM al cliente para recibir más información.

WhatsApp: 302 777 0000

Línea Fija Bogotá: (031) 307 8050

Línea gratuita nacional: 01 8000 123 213

Marcando desde una línea WOM: *302

Pasos para la reclamación de la asistencia:

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

1. **Bloquear:** Comunicarse a la línea de atención WOM (307 8050 opción 2, opción 3) para denunciar el hurto del celular y solicitar el bloqueo del equipo (El IMEI o los IMEIS en caso que el equipo tenga doble Sim Card) el mismo día del hurto o dentro de las siguientes 12 horas.
2. **Denunciar:** Realizar denuncia el mismo día del hurto o dentro de las siguientes 12 horas ante las autoridades pertinentes. Para realizar la denuncia en la policía en la siguiente página web: <https://adenunciar.policia.gov.co/Adenunciar/default.aspx>, diligenciar los datos y radicar la denuncia. Posterior al registro, se recibe un correo con el radicado de la denuncia.

LLEGAMOS A CAMBIAR LA TELEFONÍA MÓVIL



3. **Reportar:** Comunicarse a la línea de atención de **GEA Internacional** 7420147 en Bogotá D.C. o 333 6025036 a nivel nacional para reportar el inicio de la reclamación de la asistencia de hurto calificado de Salva WOM.
- Los horarios de atención son las 24 horas los siete días a la semana.

En la línea de atención de **GEA Internacional** 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, IMEIs del equipo hurtado, marca y referencia del equipo. Lo anterior para identificarlo como usuario.

Para validar los IMEIs del equipo robado se tienen las siguientes opciones:

- Consultar en la factura de venta del equipo.
- Consultar en la caja del equipo.
- Marcar desde el teclado telefónico de su celular: ***#06#**

Una vez radicada la solicitud vía telefónica, **GEA Internacional** 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.

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 máximo 10 días después de haber sido aceptada la solicitud con los documentos solicitados:

Carta de solicitud del reembolso que contenga:

Motivo de la solicitud

IMEI, marca y referencia del celular

Cadena en la que adquirió el equipo hurtado

Datos del usuario: Nombre completo, tipo de documento, número identificación, teléfono de contacto y ciudad.

Datos bancarios: Número de cuenta, banco, tipo de cuenta, nombre del titular de la cuenta y número de identificación.

Copia de la factura del nuevo celular, el cual podrá ser adquirido en la cadena Olímpica (SUPERTIENDAS Y DROGUERIAS OLIMPICA S.A. NIT 890107487). El equipo debe ser libre, no adquirido con ningún operador de telefonía móvil.

Si la documentación llegase a estar incompleta, GEA Internacional se comunicará con el Afiliado informando qué debe subsanar el error en un tiempo máximo de 5 días hábiles para completarla, si esto no ocurre se evaluará en conjunto (GEA Internacional, Opción Segura y PTC) si constituye o no una causa de negación del reembolso.



EXCLUSIONES

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.
- Por no tener la asistencia de hurto Salva WOM activa.
- Por qué no se realizó el reporte de hurto calificado ante las autoridades competentes o el bloqueo del IMEI en la línea de atención de WOM el mismo día del hurto o dentro de las siguientes 12 horas.
- No se contactó previamente el servicio con la línea telefónica de **GEA Internacional**.
- Por solicitar el auxilio una persona diferente al titular.
- 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 calificado.
- Por presentar documentación incompleta.
- Por presentar una factura diferente a la compra de un teléfono o punto de venta diferente a la cadena Olímpica (SUPERTIENDAS Y DROGUERIAS OLIMPICA S.A. NIT 890107487)
- 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 calificado suceda fuera del territorio nacional.
- Ya se había hecho una reclamación y fue rechazada o aprobada previamente.
- Por no encontrarse activo en un plan Pospago al momento del inicio de la reclamación.

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **GEA Internacional** gestionará y coordinará la entrega efectiva de la asistencia al usuario, reembolsando el valor del nuevo equipo y hasta por \$700.000 a la cuenta bancaria indicada por el usuario, dentro de los 15 días calendario siguientes a la radicación de la reclamación.

Los puntos seleccionados y autorizados para acceder a la asistencia y adquirir el nuevo equipo en caso de hurto son:

CADENA	CIUDAD	PDV	DIRECCIÓN
Supertiendas y Droguería Olímpica	Bogotá	Olímpica Plaza de las Américas	PLAZA DE LAS AMERICAS Transversal 64 A No 26 - 50 Sur

LLEGAMOS A CAMBIAR LA TELEFONÍA MÓVIL



Supertiendas y Droguería Olímpica	Bogotá	Olímpica Portal 80	Portal 80 AV calle 80 No 100-79
Supertiendas y Droguería Olímpica	Barranquilla	Olímpica Calle 82 Cra 53	Calle 82 cra 53
Supertiendas y Droguería Olímpica	Barranquilla	Olímpica Calle 14 B/ Unión	Calle 36B # 13C - 44 Barrio Unión
Supertiendas y Droguería Olímpica	Barranquilla	Villa Carolina	Calle 93 No 71-49
Supertiendas y Droguería Olímpica	Barranquilla	Olímpica Simon Bolívar	Simon Bolívar Cl. 19 #132
Supertiendas y Droguería Olímpica	Barranquilla	Olímpica Cra 43 #73	Cra 43 # 73
Supertiendas y Droguería Olímpica	Barranquilla	Olímpica Miramar	Olímpica Miramar Piso 1, Local 7, Cra. 43 #99-50
Supertiendas y Droguería Olímpica	Barranquilla	Olímpica Portal del Prado	Portal del Prado Cl. 53 #46-192
Supertiendas y Droguería Olímpica	Barranquilla	Olímpica SAO 93	Cl. 93 #45B-90
Supertiendas y Droguería Olímpica	Soledad	Olímpica Hipódromo	Hipódromo Cra 30 Calle 30

Vigencia: Esta oferta está vigente desde el 15 de octubre al 31 de diciembre de 2021

LLEGAMOS A CAMBIAR LA TELEFONÍA MÓVIL

