

Instrucciones para enviar la Solicitud de Indemnización

1. Llena completamente y firma la **Solicitud de Indemnización**, disponible en las páginas 2 y 3 de este documento.
Puedes hacerlo de dos maneras:
 - **A mano: Imprime las páginas 2 y 3, completa la información y firma con tinta azul o negra.**
 - **Digitalmente:** Abre el archivo en Adobe Acrobat, llena los campos y firma electrónicamente.
2. Prepara los siguientes documentos para subirlos:
 - Si **llenaste y firmaste la Solicitud de Indemnización digitalmente**, guarda el archivo con los cambios.
 - Si la llenaste a mano, **escanea o toma fotos claras** de las páginas 2 y 3 ya completadas y firmadas.
 - Además, escanea o toma una foto digital de tu **identificación oficial vigente** (cédula de ciudadanía, pasaporte, permiso de residencia o cédula de extranjería).
En **cada página** (incluyendo identificación), **escribe tu número de teléfono** antes de escanear o tomar la foto.
3. Sube todos los documentos a la página web: www.claroup.co/indemnizacion

¿Qué sucede después de que has subido los documentos a la página web?

1. Revisaremos los documentos relacionados con tu siniestro **en el transcurso del siguiente día hábil de haber sido recibidos** y posteriormente te enviaremos un correo electrónico con los pasos a seguir. Asegúrate de revisar la carpeta de correos no deseados.
2. **Llama al 01-800-093-0943** para conocer el estado de tu reporte de siniestro.

Importante tener presente:

- El nombre que aparece en la identificación debe coincidir con el titular de la cuenta de Claro y con quien llena la Solicitud de Indemnización.
- Si los documentos aparecen alterados, falsificados, ilegítimos o ilegibles, no podremos procesar tu siniestro.
- Asegúrate de que todos los documentos que adjuntes sean claros y fáciles de leer.

¿Tienes alguna pregunta?

Visita la página www.claroup.co para más información o contáctanos al **01-800-093-0943**.

Horario de atención telefónica: lunes a viernes de 7:00am a 11:00pm

sábado y domingo de 7:00am a 10:00pm

Solicitud de Indemnización

ESTE DOCUMENTO DEBE LLENARSE POR EL TITULAR DE LA CUENTA CLARO

COMETER FRAUDE EN EL SEGURO ES UN DELITO

Para tu protección, una persona que presenta una solicitud para procesamiento de siniestro falsa o fraudulenta con el fin de perjudicar, defraudar o embaucar a cualquier aseguradora será acusada de cometer un delito en virtud de las leyes penales y estará sujeta a multas y prisión preventiva. Además, dicha persona estará sujeta a la pérdida de sus derechos en virtud de la política del seguro de conformidad con las leyes de seguros aplicables. Cuando se descubra un caso de fraude, Asurion tomará los pasos necesarios para frenar dicho fraude y explorará todos sus recursos legales disponibles

Identificación del equipo siniestrado

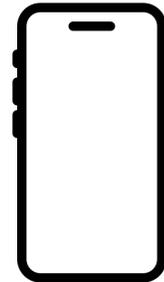
Número de celular _____
(Debe de ser el número de teléfono asegurado)

Marca _____
(Ejemplo: Apple, Samsung, Huawei, etc.)

Modelo _____
(Ejemplo: iPhone14, GalaxyS24, etc.)

Color _____
(Ejemplo: Plateado, Negro, Blanco, etc.) Nota: Asurion no garantiza que el color sea el mismo en los dispositivos de reemplazo

Memoria interna _____
(Ejemplo: 128GB, 256GB, etc.)



¿Qué le pasó al equipo?

Fecha en que ocurrió el siniestro (DD/MM/AAAA): _____ Lugar donde ocurrió el siniestro: _____

Describe con detalle lo que ocurrió:

Nota: Si tu equipo está dañado o tiene una falla eléctrica y/o mecánica, deberás hacer entrega del equipo a Claro/Asurion para que pueda ser reemplazado por otro equipo. **Entiendo, según lo estipulado en la solicitud de seguro que mi teléfono de reemplazo puede ser nuevo o remanufacturado.**

Información del titular de la cuenta (para fines de verificación únicamente)

Nombre completo: _____ Correo electrónico: _____

Número de contacto: _____ Número adicional de contacto: _____

Ciudad: _____ Departamento: _____ Código Postal: _____

Tipo de identificación que adjuntas:

Cédula de ciudadanía Pasaporte Cedula de Extranjería Permiso de Residencia

Contrato del trámite de siniestro

El firmante (el suscriptor) afirma y declara que (i) el equipo al que se hace referencia en este documento es de su propiedad y que la información proporcionada es correcta y precisa. Además, el firmante (el suscriptor) declara que entiende que cualquier declaración falsa o engañosa contenida en este documento puede constituir un fraude y se le puede culpar, procesar y sancionar en virtud de las leyes aplicables. Allianz Seguros S.A. o el administrador autorizado Asurion S.A.S podrá hacer uso de cualquier acción judicial a su alcance, en caso de que se haga una solicitud para trámite de siniestro fraudulenta, (ii) la firma que ha incluido, insertado o digitado por cualquier medio legalmente válido le pertenece, corresponde a su firma original y por ello, se obliga en los términos de este documento.

Firma: _____ Fecha (DD/MM/AAAA): _____

Cláusula de tratamiento de datos personales

En mi calidad de Asegurado, manifiesto que he sido informado de: (1) La existencia de las Políticas de Tratamiento de la Aseguradora, las cuales se encuentran publicadas en www.allianz.co y también pueden ser solicitadas a servicioalcliente@allianz.co o marcando el #265 desde el celular - Bogotá: 6015941133 - A nivel nacional: 018000 513500 Opción 6; (2) La existencia de las Políticas de Tratamiento del Proveedor del Servicio, Comcel, S.A., en su calidad de tomador de la Póliza, las cuales se encuentran publicadas en http://www.claro.com.co/portal/recursos/co/comcel/Políticas_Seguridad_Inf_Claro.pdf y también pueden ser solicitadas en el teléfono 01-8000-341818; (3) Los derechos que me asisten, establecidos en la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios o demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, en especial los derechos a: (a) Conocer, actualizar y rectificar mis datos; (b) Solicitar prueba de la autorización otorgada; (c) Ser informado del uso que se le ha dado a mis datos personales; (d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a las disposiciones legales vigentes; (e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales; (f) Acceder, en forma gratuita, a mis datos personales que hayan sido objeto de tratamiento; (g) Que la información que suministro sobre niños, niñas y adolescentes responde y respeta su interés superior y sus derechos fundamentales; (h) Que son facultativas las respuestas a las preguntas que se me han hecho o se me harán sobre datos personales sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.

Asimismo, autorizo a COMCEL, S.A. (Proveedor del Servicio) (en su calidad de Tomador de la Póliza) y a Allianz Seguros S.A., como responsables del tratamiento de mis datos personales, al tratamiento de éstos, de conformidad con este consentimiento y con las Políticas de Tratamiento de la Aseguradora y del Proveedor del Servicio, en virtud de la suscripción del contrato de prestación de servicios de telefonía móvil, en virtud del contrato de financiamiento del equipo de comunicaciones, en virtud del contrato de seguros celebrado, o en conexión con los documentos emanados del proceso de suscripción del seguro, o suministrados en relación con los servicios de telefonía móvil o para llevar a cabo alguna o todas las actividades necesarias para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones que se originen y deriven de la relación contractual y/o comercial entre el Asegurado y la Aseguradora y entre el Asegurado y el Proveedor del Servicio. Autorizo que la información recabada por la Aseguradora y el Proveedor del Servicio sea compilada, almacenada, consultada, usada, procesada, compartida, circulada, suprimida, transferida y/o transmitida, ya sea nacional o internacionalmente, para efectos de:

- a. mi vinculación como asegurado y beneficiario bajo la Póliza;
- b. para la ejecución del contrato de seguro contenido en la Póliza;
- c. para la atención, análisis, liquidación y pago del evento amparado y, en general, para todas las gestiones necesarias para el cumplimiento del contrato de seguro celebrado y contenido en la Póliza;
- d. para el control, reporte y prevención de fraude;
- e. para la elaboración de los estudios técnicos actuariales, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado y, en general, para estudios de técnica aseguradora;
- f. para auditorías, investigación y análisis destinados a asegurar, mantener, proteger y mejorar los servicios;
- g. para la administración de programas de beneficios o servicios conexos o derivados del contrato de seguro, del contrato de prestación de servicios de telefonía móvil o del contrato de financiamiento de equipo;
- h. para la gestión de ambientes de tecnología y para garantizar la seguridad de éstos;
- i. para monitorear y medir el cumplimiento de las políticas de la Aseguradora y de su casa matriz;
- j. para realizar encuestas sobre satisfacción en los servicios prestados por la Aseguradora;
- k. para el envío de información comercial y ofertas/cotizaciones relacionadas con los contratos de seguro celebrados y para ofrecerme otros productos y servicios de la Aseguradora.

Finalmente, autorizo expresamente a la Aseguradora, Allianz Seguros S.A., y al Proveedor del Servicio, Comcel, S.A., en su calidad de Tomador de la Póliza, a transferir y/o transmitir, ya sea a nivel nacional o internacional, mis datos personales a: (1) Mi(s) intermediario(s) de seguros; (2) Los coaseguradores o reaseguradores en Colombia o en el exterior que tengan relación con la Póliza; (3) FASECOLDA E INVERFAS; (4) Asurion Colombia, S.A.S., proveedor de Allianz Seguros S.A., (incluyendo sus filiales y subsidiarias), quien tendrá la calidad de encargado del tratamiento de mis datos; (5) Allianz Seguros S.A., incluyendo su casa matriz, filiales y subsidiarias.

Nombre y apellidos completos: _____

Número telefónico del equipo siniestrado: _____

Número telefónico adicional de contacto: _____

Firma: _____ Fecha (DD/MM/AAAA): _____