

Asistencia Domiciliaria

Cláusula Primera: Objeto de la Cláusula

Queda entendido que LA COMPAÑÍA podrá indemnizar en dinero o mediante reposición, de conformidad con el artículo 1110 del código de comercio. El pago por reposición lo podrá realizar a través de un tercero.

En virtud de la presente cláusula, LA COMPAÑÍA garantiza la puesta a disposición del asegurado de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la edificación del inmueble asegurado a consecuencia de un evento fortuito, súbito, e imprevisto de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en la presente cláusula y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

Cláusula Segunda: Ámbito Territorial

El derecho a las prestaciones de esta cláusula se extiende a los inmuebles asegurados que se encuentran ubicados a nivel de ciudades capitales de Departamento.

Cláusula Tercera: Cobertura de Asistencia al Hogar

Las coberturas son las relacionadas en este artículo, que se prestarán de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:

1. Cobertura de Plomería

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble, se produzca una avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará con la mayor brevedad un técnico especializado, que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el beneficiario hasta por el límite asegurado de Novecientos Mil pesos (\$900.000). Tal valor incluye el costo de los materiales y mano de obra.

En caso de requerirse el cambio o la reposición de algún accesorio durante la atención de la emergencia, se cubrirá el costo de éste y la mano de obra para la instalación del mismo con un límite de Cien Mil Pesos (\$100.000).

Exclusiones a la cobertura de Plomería

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- a. Grifos, Cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.**
- b. Tubería Galvanizada.**

2. Cobertura de Destaponamiento

Se cubren los destaponamientos de baños y sifones con un límite de dos eventos en la vigencia de la Póliza, hasta el monto de \$900.000. El arreglo de canales y bajantes siempre y cuando estos no sean a consecuencia de falta de mantenimiento.

Exclusiones a la cobertura de Destaponamiento.

Quedan excluidas de la presente cobertura, el arreglo de canales y bajantes que hagan parte del área común de la copropiedad.

3. Secado de Alfombras

En caso que la alfombra resulte afectada por una inundación a causa de un daño de plomería o un evento amparado en la póliza, se enviara un técnico especializado que realizara el secado de la alfombra. Cubre hasta el valor límite de Quinientos Mil Pesos (\$500.000).

4. Cobertura de Electricidad

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del inmueble, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, se enviará con la mayor brevedad un técnico especializado, que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el suministro del fluido eléctrico, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el beneficiario hasta por el límite asegurado de Novecientos Mil Pesos (\$900.000). Tal valor incluye el costo de los materiales y mano de obra.

Exclusiones a la cobertura de electricidad

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- a) **Enchufes o interruptores**
- b) **Elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes.**
- c) **Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.**

5. Cobertura de Cerrajería

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura del inmueble, se enviará con la mayor brevedad un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia " necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la vivienda. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el beneficiario, hasta por el límite asegurado de Novecientos Mil Pesos (\$900.000). Tal valor incluye el costo de los materiales y mano de obra.

Exclusiones a la cobertura de Cerrajería

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas de las mismas.

6. Cobertura de Vidrios

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del cerramiento de la vivienda, se enviará con la mayor brevedad un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia", siempre y cuando las circunstancias lo permitan. Este servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el beneficiario hasta por el límite asegurado de Novecientos Mil Pesos (\$900.000). Tal valor incluye el costo de los materiales y mano de obra.

Exclusiones a la cobertura de vidrios

Quedan excluidas de la presente cobertura:

- a) **Todo tipo de vidrios que a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda.**
- b) **Cualquier clase de espejos.**

7. Gastos de Mudanza

Cuando a consecuencia de uno cualquiera de los siguientes eventos: Incendio y rayo, Explosión, Inundación o Anegación, Daños por agua, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas, impacto de vehículos terrestres que no sean de propiedad del asegurado o de sus familiares, el inmueble quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes en él contenidos, LA COMPAÑÍA, a solicitud del beneficiario, se encargará de realizar el traslado de tales bienes hasta el sitio designado por él, dentro de la misma ciudad, y de regreso hasta el inmueble cuando hayan culminado las reparaciones. Esta cobertura tendrá un límite máximo de Cuatrocientos Cincuenta Mil Pesos (\$450.000). Los gastos de depósito y custodia de los bienes serán por cuenta del Beneficiario.

8. Cobertura de Celaduría

Se prestará el servicio de celaduría cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto no excluido, se produzca la rotura de los vidrios, de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal, en la puerta de ingreso al inmueble que forme parte del cerramiento de la vivienda y comprometa considerablemente la seguridad del inmueble asegurado. Para estos casos se enviará un vigilante a la mayor brevedad, que cuidará del inmueble procurando la seguridad del mismo. Este servicio de emergencia cubre hasta un límite de Trescientos Cincuenta Mil Pesos (\$350.000).

9. Referenciación de Profesor para Tareas

En caso que un menor de edad requiera asesoría a través de un profesor particular para sus tareas de Biología, Matemáticas básicas, ciencias sociales, informática y religión, según el requerimiento. Podrán comunicarse con la línea de atención y solicitar este servicio. Se atenderán máximo tres solicitudes durante el año escolar. El tiempo de respuesta para este servicio es de dos horas siguientes después de la solicitud.

10. Gastos de Bodegaje

También en el caso de inhabilitación de la vivienda y si las circunstancias así lo exigieran, LA COMPAÑÍA se hará cargo de también de los cargos inherentes al traslado y depósito de los muebles o enseres trasladados a un guardamuebles del mismo municipio y hasta un límite de Trescientos Mil Pesos (\$300.000).

11. Interrupción del Viaje del Asegurado como Consecuencia de un Siniestro en el Inmueble Asegurado

Cuando a consecuencia de uno cualquiera de los siguientes eventos: Incendio y rayo, Explosión, Inundación o Anegación, Daños por agua, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas, impacto de vehículos terrestres que no sean de propiedad del asegurado o de sus familiares, y siempre que el asegurado propietario del inmueble asegurado se encuentre de viaje y ninguna otra persona pueda sustituirle, haciéndose necesaria su presencia en el inmueble asegurado, LA COMPAÑÍA sufragará los mayores gastos en que él incurra para realizar su desplazamiento de regreso. Esta cobertura tendrá un límite de Setecientos Mil Pesos por evento (\$700.000).

12. Referencia de Profesionales

A Solicitud del asegurado, se informará el nombre de pintores, albañiles, carpinteros, plomeros, fumigadores, impermeabilización, que aquél pueda contactar para adelantar un trabajo por él requerido.

13. Gasto de Alquiler de Televisor y Video Reproductor

LA COMPAÑÍA sufragará los gastos de alquiler de un televisor y/o un video reproductor, durante un máximo de 5 días sin que el costo total supere el límite de Trescientos mil Pesos (\$300.000), cuando a consecuencia de un corto circuito se produzca un daño en los mismos que imposibilite su utilización definitiva. Los derechos bajo esta cobertura se circunscribirán exclusivamente a las ciudades donde existan los servicios profesionales de alquiler de televisores y video reproductores, DVD, y por tanto LA COMPAÑÍA no será responsable de la prestación de esta cobertura en otras ciudades, perdiéndose el derecho sobre este beneficio.

14. Servicio de Primeros Auxilios y/o Desplazamiento por Accidentes o Urgencias

LA COMPAÑÍA enviará primeros auxilios y desplazará si es necesario a la víctima al centro asistencial a causa de un accidente amparado por la póliza, o una urgencia de salud que obligue a su traslado, bajo las siguientes condiciones:

- a) Este servicio será brindado exclusivamente al asegurado e integrantes de su núcleo familiar siempre y cuando dependan económicamente del asegurado.
- b) Tiene validez en las ciudades capitales de departamento en Colombia.
- c) Esta cobertura estará limitada a máximo dos (2) reclamos durante la vigencia anual.
- d) Si el asegurado no cumpliera con alguna de las condiciones anteriores perderá el derecho a una segunda solicitud de servicio.

15. Servicio de Asistencia Jurídica al Hogar

Si en caso de ocurrencia de un evento amparado por la póliza, el asegurado llegara a necesitar asistencia jurídica, LA COMPAÑÍA pondrá a su servicio la línea de atención telefónica donde lo contactaremos con un abogado para que responda a sus inquietudes y asesore en los pasos a seguir.

16. Cobertura Asistencia en Emergencias de Gas

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las conexiones de gas, especificadas en los siguientes numerales, se produzca una fuga de gas en el hogar asegurado, se enviará con la mayor brevedad un técnico especializado, que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el servicio. LA COMPAÑÍA asumirá el costo del Servicio de Emergencia Hasta por un límite de 15 SMDLV, este valor incluye el costo de los materiales, el desplazamiento del técnico y la mano de obra. Cubrimiento de 2 eventos por vigencia de la póliza.

a. Fuga en unión abocinada

En caso de presencia de burbujas de gas en el empalme de la unión abocinada con el tubo, LA COMPAÑÍA enviara a la vivienda del asegurado de la forma más rápida posible un técnico para que este realice la "Asistencia de Emergencia" necesaria para solucionar la fuga y restablecer el servicio.

b. Fuga en conexión al gasodoméstico

En caso de presencia de burbujas de gas en la conexión de la trenza con el Gasodomésticos, LA COMPAÑÍA enviara a la vivienda del asegurado de la forma más rápida posible un técnico para que este realice la "Asistencia de Emergencia" necesaria para solucionar la fuga y restablecer el servicio.

c. Fuga en el Gasodoméstico

En caso de presencia de burbujas de gas en las derivaciones de los fogones del calentador, LA COMPAÑÍA enviara a la vivienda del asegurado de la forma más rápida posible un técnico para que este realice la "Asistencia de Emergencia" necesaria para solucionar la fuga y restablecer el servicio.

d. Fuga en unión roscada

En caso de presencia de burbujas de gas en la parte roscada de la unión, LA COMPAÑÍA enviara a la vivienda del asegurado de la forma más rápida posible un técnico para que este realice la "Asistencia de Emergencia" necesaria para solucionar la fuga y restablecer el servicio.

e. Fuga en unión soldada

En caso de presencia de burbujas de gas en la parte soldada de la unión, exclusivo de los tramos de tubería y codos, LA COMPAÑÍA enviara a la vivienda del asegurado de la forma más rápida posible un técnico para que este realice la "Asistencia de Emergencia" necesaria para solucionar la fuga y restablecer el servicio.

f. Fuga en la tubería interna

En caso de presencia de burbujas de gas en los tramos de tubería, LA COMPAÑÍA enviara a la vivienda del asegurado de la forma más rápida posible un técnico para que este realice la "Asistencia de Emergencia" necesaria para solucionar la fuga y restablecer el servicio.
(No aplica para tubería empotrada).

g. Fuga en la válvula de paso

En caso de presencia de burbujas de gas en la válvula de paso, incluyendo la parte de la manija, LA COMPAÑÍA enviara a la vivienda del asegurado de la forma más rápida posible un técnico para que este realice la "Asistencia de Emergencia" necesaria para solucionar la fuga y restablecer el servicio.

h. Reemplazo conector gasodoméstico

En caso de daño en las trenzas que conectan al gasodoméstico, LA COMPAÑÍA enviara a la vivienda del asegurado de la forma más rápida posible un técnico para que este realice la "Asistencia de Emergencia" necesaria para solucionar la fuga y restablecer el servicio.

17. Gastos de Regreso Anticipado por Fallecimiento de un Familiar en la ciudad de Domicilio

LA COMPAÑÍA organizará y tomará a su cargo los gastos suplementarios derivados del regreso del Beneficiario a su ciudad de residencia en caso de fallecimiento súbito y accidental de un familiar en primer grado o su

cónyuge en Colombia, y siempre que no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso. Se realizará el desplazamiento del asegurado en autobús, taxi; avión de línea regular clase económica u otro medio según las circunstancias y los criterios de LA COMPAÑÍA. Esta cobertura tiene un cubrimiento Nacional e Internacional hasta un límite de Seiscientos Mil Pesos (\$ 600.000).

18. Referencia de Papelerías

A solicitud del asegurado, LA COMPAÑÍA informará el nombre de papelerías con servicio las 24 horas.

19. Referencia de Droguerías

A solicitud del asegurado, LA COMPAÑÍA informará el nombre de droguerías con servicio las 24 horas.

20. Referencia de Entrenador Profesional al Hogar

LA COMPAÑÍA referirá un entrenador profesional de gimnasia, que se desplace al hogar del asegurado. El costo total de los servicios será por cuenta del asegurado.

21. Transmisión de Mensajes Urgentes

LA COMPAÑÍA se encargará de transmitir y cubrir los costos de los mensajes (llamadas, SMS) urgentes que realice el Asegurado, derivados de los servicios de asistencia prestados.

22. Referencia de un Arquitecto Profesional

LA COMPAÑÍA referirá un arquitecto profesional para la ampliación, remodelación o mantenimiento del hogar. El costo total de los servicios será por cuenta del asegurado.

23. Referencia de Profesional para Construcción del Hogar

LA COMPAÑÍA prestará información sobre técnicos profesionales para que asesoren al el asegurado en los procedimientos para construcción, remodelación y/o ampliación del hogar. El profesional le colaborará al asegurado en la ubicación de licencias, planos, pago de impuestos de licencia y/o planos estructurales. Este servicio se prestará en las principales ciudades del país y el costo total de los servicios será por cuenta del asegurado.

24. Referencia de Empresas de Alquiler Maquinaria para Construcción

A solicitud del asegurado LA COMPAÑÍA informará los nombres de empresas de arriendo de maquinaria para construcción. (Andamios, compresores, pulidoras).

25. Referencia de Servicios Veterinarios para Mascotas

LA COMPAÑÍA referirá un médico veterinario para que realice visita a domicilio y/o nombres de clínicas veterinarias donde le puedan dar atención a la mascota. Además, a solicitud del asegurado se reverenciaron establecimientos de peluquería canina. El costo de los servicios será por cuenta del asegurado.

26. Referencia y Coordinación de envío de Paquetes

A solicitud del asegurado LA COMPAÑÍA referirá y coordinara el envío de paquetes a nivel nacional. El costo de los servicios será por cuenta del asegurado.

27. Referencia de Técnicos para Electrodomésticos

LA COMPAÑÍA referirá técnicos de electrodomésticos en las principales ciudades del país; el costo del servicio será por cuenta del asegurado.

Cláusula Cuarta: Exclusiones Generales

No son objeto de cobertura las prestaciones y hechos siguientes:

- a) Los servicios que el asegurado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de LA COMPAÑÍA; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con LA COMPAÑÍA.
- b) Los servicios adicionales que el asegurado haya contratado directamente con el especialista reparador bajo su cuenta y riesgo.

Quedan excluidas de la cobertura las consecuencias de los hechos siguientes:

- a) Los causados por dolo o mala fe del asegurado.
- b) 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.
- c) Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular, actos terroristas y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
- d) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de Cuerpos de Seguridad.
- e) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.

Solicitud de Asistencia

La cobertura de Asistencia ofrecida en el presente contrato opera únicamente cuando el beneficiario informe telefónicamente el hecho y solicite el servicio que pueda motivar una intervención asistencial, a los siguientes teléfonos:

Desde Bogotá	484 88 53
Desde su celular	#265
Línea Gratuita Nacional (no opera en Bogotá)	01800 05 10 053

Estos teléfonos atienden las 24 horas del día, los 365 días del año.

Cláusula Quinta: Revocación

La revocación o la terminación de la póliza de Seguro a la que accede la presente cláusula, implica la revocación o terminación de la cláusula, por lo tanto los amparos de asistencia domiciliar se suspenderán en los mismos términos y condiciones previstas en la póliza.

Cláusula Sexta: Límite de Responsabilidad

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de las coberturas descritas en la presente cláusula, no implica aceptación de responsabilidad por parte de LA COMPAÑÍA, respecto de los amparos básicos de la póliza, a la que accede la cláusula de Asistencia Domiciliaria.

Cláusula Séptima: Siniestros

Además de lo indicado en las Condiciones Generales de la póliza a la cual accede la presente cláusula, referente a Indemnizaciones se tendrá en cuenta lo siguiente:

A. Obligaciones del Asegurado

En caso de un evento cubierto por la presente cláusula, el asegurado deberá solicitar siempre la Asistencia por teléfono, a cualquiera de los números indicados anteriormente, debiendo informar el nombre del Asegurado, el destinatario de la prestación, el número de documento de identificación, el número de la póliza del seguro, la dirección del inmueble asegurado, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa.

Las llamadas telefónicas serán con cobro revertido, y en los lugares en que no fuera posible hacerlo así, el Asegurado podrá recuperar el importe de las llamadas, contra presentación de los recibos.

En cualquier caso no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por servicios ajenos a esta Compañía, excepto los mencionados en la Cláusula Décima de la presente cláusula.

B. Incumplimiento

LA COMPAÑÍA queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del asegurado o de sus representantes, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente

previstas en la cláusula; así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológico u orden público que provoquen una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación no imputables a la compañía ni a su Red de servicios o proveedores.

C. Pago de Indemnización

El asegurado deberá tener en cuenta, al hacer uso de su derecho de indemnización, que las indemnizaciones fijadas en las coberturas serán en todo caso complemento de los contratos que pudiera tener él cubriendo el mismo riesgo.

Cláusula Octava: Garantía de los Servicios

LA COMPAÑÍA dará garantía de dos (2) meses, por todos los trabajos realizados por sus técnicos o su personal autorizado, que se deriven de esta cláusula. Esta garantía se pierde cuando el asegurado adelante trabajos con otro personal diferente al designado por LA COMPAÑÍA sobre los ya ejecutados o cuando no se avise a la aseguradora de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos, dentro de los siguiente diez (10) días después de realizados.

Cláusula Novena: Reembolsos

Exclusivamente para los inmuebles asegurados ubicados en ciudades capitales de departamento, LA COMPAÑÍA reembolsará al Asegurado el valor que éste hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos asegurados en la Cláusula Tercera de la presente cláusula y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el asegurado cumpla con las siguientes obligaciones:

El Asegurado deberá solicitar antes de contratar un servicio cubierto por la presente cláusula, una autorización de LA COMPAÑÍA, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la Asistencia, debiendo indicar el nombre del Asegurado, destinatario de la prestación, el número de documento de identificación, el número de la póliza del seguro, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

Una vez recibida la solicitud previa, LA COMPAÑÍA le dará al Asegurado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso LA COMPAÑÍA realizará un reembolso sin que el Asegurado haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

De cualquier manera LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de prestar directamente la Asistencia objeto de la presente cláusula en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

Todas las demás condiciones de la Póliza no modificadas por el presente anexo continúan en vigor. Este anexo expira en el momento en que termine el contrato principal, salvo que cualquiera de las partes lo revoque con anterioridad, en los términos legales.