

## SERVICIOS ADICIONALES DE ASISTENCIA A LA PÓLIZA DE HOGAR

LAS SIGUIENTES SERÁN LAS CONDICIONES QUE RIJAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ADICIONALES DE ASISTENCIA A LOS ASEGURADOS EN LA PÓLIZA DE HOGAR TRADICIONAL Y HOGAR PARA BIENES COMUNES DE **SEGUROS DEL ESTADO S.A.**

SERVICIOS NOMBRADOS.

### SECCIÓN I

#### DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS

LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA QUE SE RELACIONAN A CONTINUACIÓN Y QUE COMPRENDEN LOS GASTOS MENORES DE REPARACIÓN, DEBERÁN SER REPORTADAS POR EL ASEGURADO A **SEGURESTADO** DENTRO DE LAS 48 HORAS SIGUIENTES A LA OCURRENCIA DE LOS HECHOS QUE CAUSARON EL DAÑO RESPECTIVO. DE REPORTARSE EL DAÑO LUEGO, **SEGURESTADO** SOLO SE LIMITARÁ A COORDINAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CUYO CASO EL COSTO SERÁ ASUMIDO POR **EL ASEGURADO**.

#### 1. GASTOS MENORES DE REPARACIÓN

COMO CONSECUENCIA DE UN HECHO SÚBITO E IMPREVISTO ORIGINADO EN LA VIVIENDA AMPARADA, **SEGURESTADO** ASUMIRÁ LOS GASTOS RELACIONADOS CON LA REPARACIÓN MENOR, DE EVENTOS DE EMERGENCIA (ENTENDIÉNDOSE POR REPARACIONES MENORES AQUELLAS QUE NO SUPEREN LOS 30 SALARIOS MÍNIMOS DIARIOS LEGALES VIGENTES. POR EVENTO, INCLUYENDO EL COSTO DE MATERIALES, LA MANO DE OBRA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS TÉCNICOS) RELATIVOS A CERRAJERÍA, PLOMERÍA, ELECTRICIDAD Y VIDRIERÍA. ESTE SERVICIO QUE ASUME **SEGURESTADO** NO TIENE LÍMITE DE EVENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SI EL SERVICIO DE EMERGENCIA EXCEDIERE EL MONTO ANTES INDICADO, DICHO EXCEDENTE DEBERÁ SER ASUMIDO POR **EL ASEGURADO**.

SI POR UNA RAZÓN O MOTIVO JUSTIFICADO, EL TÉCNICO ESPECIALIZADO NO PUEDE PRESTAR LOS SERVICIOS DE "ASISTENCIA DE EMERGENCIA" QUE A CONTINUACIÓN SE RELACIONAN, **SEGURESTADO** AUTORIZARÁ **AL ASEGURADO** PARA QUE EFECTÚE LA REPARACIÓN; ES INDISPENSABLE LA AUTORIZACIÓN PREVIA DE **SEGURESTADO** A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE ASISTENCIA.

### **1.1 SERVICIOS DE CERRAJERÍA DE EMERGENCIA:**

SI COMO CONSECUENCIA DE LA PÉRDIDA, EXTRAVÍO DE LAS LLAVES O INUTILIZACIÓN DE LA CERRADURA POR INTENTO DE ROBO Y EN DONDE **EL ASEGURADO** SE ENCUENTRE IMPOSIBILITADO DE INGRESAR A LA VIVIENDA ASEGURADA, O EN EVENTO DE ROBO DE DICHAS LLAVES, QUE COMPORTE UN RIESGO PARA LA SEGURIDAD DE LA VIVIENDA AMPARADA, **SEGURESTADO** ENVIARÁ UN CERRAJERO PARA QUE REALICE LA “ASISTENCIA DE EMERGENCIA” NECESARIA PARA RESTABLECER EL ACCESO A LA VIVIENDA ASEGURADA.

SE PRESTARÁ EL SERVICIO DE APERTURA DE LA PUERTA PRINCIPAL DE LA VIVIENDA AMPARADA, SIN IMPORTAR EL NÚMERO DE ACCESOS O CHAPAS DE APERTURA.

### **1.2 SERVICIOS DE PLOMERÍA DE EMERGENCIA:**

CUANDO SE PRODUZCA ROTURA DE LA TUBERÍA FIJA DE CONDUCCIÓN DE AGUAS NEGRAS Y POTABLE EN LA VIVIENDA AMPARADA Y SIEMPRE Y CUANDO NO SEAN CONSECUENCIA DE MALTRATO, MAL MANEJO O DESCUIDO DEL ASEGURADO, **SEGURESTADO** ENVIARÁ UN OPERARIO QUE REALIZARÁ “LA ASISTENCIA DE EMERGENCIA” PARA QUE LA AVERÍA SEA CONTROLADA, SIEMPRE Y CUANDO EL ESTADO DE LAS REDES DE CONDUCCIÓN DE AGUA LO PERMITA. CUALQUIER SERVICIO QUE SE GENERE ABARCARÁ HASTA “EL RESANE” EN LA VIVIENDA ASEGURADA.

CUANDO SE TRATE DE SERVICIO DE EMERGENCIA EN TUBERÍAS GALVANIZADAS, SOLAMENTE SE PRESTARÁ EL SERVICIO POR UNA SOLA VEZ DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA.

### **1.3. SERVICIOS DE ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA:**

CUANDO A CONSECUENCIA DE UNA AVERÍA SÚBITA E IMPREVISTA EN LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS PROPIAS DE LA VIVIENDA ASEGURADA, SE PRODUZCA UNA FALTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN FORMA TOTAL O PARCIAL, SE ENVIARÁ A UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE REALIZARÁ LA “ASISTENCIA DE EMERGENCIA” NECESARIA PARA RESTABLECER EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, SIEMPRE Y CUANDO EL ESTADO DE LAS REDES ELECTRICAS LO PERMITAN. CUALQUIER SERVICIO QUE SE GENERE ABARCARÁ HASTA “EL RESANE” EN LA VIVIENDA ASEGURADA.

LA ASISTENCIA DE EMERGENCIA TAMBIÉN INCLUYE LA REPARACIÓN DE TABLEROS DE CIRCUITOS ELÉCTRICOS, EL CAMBIO Y/O REPARACIÓN DE TOTALIZADORES O CUCHILLAS, BREAKERS, FUSIBLES (DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS AL AVERIADO) DAÑADOS POR EL CORTO CIRCUITO O LA SOBRECARGA, ÚNICAMENTE EN ÁREAS QUE PERTENEZCAN A LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA DE LA VIVIENDA ASEGURADA.

#### **1.4. SERVICIOS DE VIDRIERÍA DE EMERGENCIA:**

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 ENCERRAMIENTO DE LA VIVIENDA ASEGURADA, **SEGURESTADO** ENVIARÁ UN TÉCNICO QUE REALIZARÁ "LA ASISTENCIA DE EMERGENCIA" SIEMPRE Y CUANDO LAS CIRCUNSTANCIAS ASÍ LO PERMITAN.

#### **2. GASTOS DE HOTEL POR INHABILIDAD DE LA VIVIENDA ASEGURADA**

CUANDO LA VIVIENDA ASEGURADA, RESULTARE INHABITABLE COMO CONSECUENCIA DE INCENDIO Y/O INUNDACIÓN POR DAÑO O ROTURA DE TUBERÍA INTERNA DE LA MISMA, **SEGURESTADO** ASUMIRÁ LOS GASTOS DE HABITACIÓN DEL ASEGURADO (UNICAMENTE ALOJAMIENTO) Y/O RESIDENTES HABITUALES DE LA VIVIENDA ASEGURADA, EN UN HOTEL CERCANO A DICHA VIVIENDA.

LOS GASTOS LOS ASUMIRÁ **SEGURESTADO** PARA MÁXIMO CUATRO PERSONAS, HASTA POR TREINTA SALARIOS MÍNIMOS LEGALES DIARIOS VIGENTES (30 S.M.L.D.V) POR PERSONA POR DÍA, Y SÓLO POR EL TIEMPO QUE DUREN LAS REPARACIONES PARA HACER HABITABLE LA VIVIENDA ASEGURADA, MÁXIMO CINCO DÍAS (5) CONTINUOS POR EVENTO, NO EXISTIENDO LÍMITE DE EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA.

#### **3. GASTOS DE VIGILANCIA POR INHABILIDAD DE LA VIVIENDA ASEGURADA**

CUANDO LA VIVIENDA ASEGURADA, RESULTARE INHABITABLE COMO CONSECUENCIA DE INCENDIO Y/O INUNDACIÓN Y/O POR DAÑO O ROTURA DE TUBERÍA INTERNA, ROTURA DE LOS VIDRIOS DE LAS VENTANAS O DE CUALQUIER OTRA SUPERFICIE DE CRISTAL QUE FORME PARTE DEL ENCERRAMIENTO DE LA VIVIENDA AMPARADA Y QUE SE IMPOSIBILITE SU REPARACIÓN EN EL MOMENTO Y EN TODOS LOS EVENTOS QUEDARE DESPROTEGIDA EN SUS ACCESOS, **SEGURESTADO** ASUMIRÁ LOS GASTOS DE VIGILANCIA REQUERIDOS PARA CONSERVAR LA SEGURIDAD DE LA VIVIENDA ASEGURADA.

**SEGURESTADO** ASUMIRÁ LOS GASTOS DE VIGILANCIA, HASTA POR TRECE SALARIOS MÍNIMOS LEGALES DIARIOS VIGENTES (13 S.M.L.D.V) *POR EVENTO*, NO EXISTIENDO LÍMITE DE EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA. DICHO SERVICIO SE PRESTARÁ A TRAVÉS DE UNA FIRMA DE VIGILANCIA ESPECIALIZADA Y LEGALMENTE AUTORIZADA.

#### **4. GASTOS DE TRANSPORTE DE MUDANZA POR INHABITABILIDAD DE LA VIVIENDA ASEGURADA**

CUANDO LA VIVIENDA ASEGURADA, RESULTARE INHABITABLE COMO CONSECUENCIA DE INCENDIO Y/O INUNDACIÓN POR DAÑO O ROTURA DE TUBERÍA INTERNA DE LA MISMA, **SEGURESTADO** ASUMIRÁ LOS GASTOS DE TRANSPORTE DE MUDANZA DENTRO DEL MISMO MUNICIPIO DE UBICACIÓN DEL INMUEBLE O DE LOS MUEBLES Y ENSERES QUE INDIQUE EL ASEGURADO, HASTA LA BODEGA, INCLUIDO EL REGRESO A LA VIVIENDA ASEGURADA.

LOS GASTOS DE TRANSPORTE DE MUDANZA QUE ASUME **SEGURESTADO** SERÁN HASTA DE TREINTA SALARIOS MÍNIMOS LEGALES DIARIOS VIGENTES (30 S.M.L.D.V), CON UN MÁXIMO POR EVENTO DE CINCO DÍAS (5) CONTINUOS, NO EXISTIENDO LÍMITE DE EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA. DICHO SERVICIO SE PRESTARÁ A TRAVÉS DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE ESPECIALIZADA Y LEGALMENTE AUTORIZADA.

#### **5. GASTOS DE BODEGAJE POR INHABITABILIDAD DE LA VIVIENDA ASEGURADA**

CUANDO LA VIVIENDA ASEGURADA, RESULTARE INHABITABLE COMO CONSECUENCIA DE INCENDIO Y/O INUNDACIÓN POR DAÑO O ROTURA DE TUBERÍA INTERNA DE LA MISMA Y SE HICIERE INDISPENSABLE EL TRASLADO DE LOS MUEBLES Y ENSERES QUE ALLÍ SE ENCUENTREN, **SEGURESTADO** ASUMIRÁ LOS GASTOS INHERENTES AL DEPÓSITO O BODEGAJE DE DICHOS BIENES, EN UNA BODEGA O GUARDAMUEBLES SITUADA EN EL MISMO MUNICIPIO DE UBICACIÓN DE LA VIVIENDA ASEGURADA.

LOS GASTOS DE BODEGAJE QUE ASUME **SEGURESTADO** SERÁN HASTA DE TREINTA SALARIOS MÍNIMOS LEGALES DIARIOS VIGENTES (30 S.M.L.D.V), CON UN MÁXIMO POR EVENTO DE CINCO DÍAS (5) CONTINUOS, NO EXISTIENDO LÍMITE DE EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA. DICHO SERVICIO DE BODEGAJE SE PRESTARÁ A TRAVÉS DE UNA FIRMA ESPECIALIZADA Y LEGALMENTE AUTORIZADA.

#### **6. "SECADO" DE ALFOMBRAS**

SI FUERE NECESARIO, EN CASO DE INUNDACIÓN DE LA VIVIENDA AMPARADA, A CAUSA DE UN HECHO SÚBITO E IMPREVISTO, **SEGURESTADO** ASUMIRÁ LOS GASTOS POR CONCEPTO DE DESINUNDACIÓN Y "SECADO" DE ALFOMBRAS, A TRAVÉS DE UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE ADELANTARÁ DICHAS LABORES.

LOS GASTOS QUE ASUME **SEGURESTADO** SERÁN HASTA DE TREINTA SALARIOS MÍNIMOS LEGALES DIARIOS VIGENTES (30 S.M.L.D.V.), NO EXISTIENDO LÍMITE DE EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA.

EL VALOR ANTERIOR INCLUYE EL COSTO DE ALQUILER DE LAS MÁQUINAS Y LA MANO DE OBRA. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ ÚNICAMENTE EN LAS SIGUIENTES CIUDADES: BOGOTÁ, MEDELLÍN, CALI, ARMENIA, MANIZALES, PEREIRA, BARRANQUILLA, BUCARAMANGA, SANTA MARTA Y CARTAGENA.

#### **7. GASTOS DE JARDINERÍA:**

CUANDO A CONSECUENCIA DE UN DAÑO MATERIAL CON OCASIÓN DE UN INCENDIO, RAYO, EXPLOSIÓN, IMPACTO DE VEHÍCULOS QUE NO SEAN DE PROPIEDAD DE LAS PERSONAS QUE HABITEN EN LA VIVIENDA AMPARADA, SE AFECTEN LAS PLANTAS (MATAS) DE LOS JARDINES DE DICHA VIVIENDA, **SEGURESTADO** ENVIARÁ POR SU CUENTA UN ESPECIALISTA EN JARDINERÍA PARA ADELANTAR LOS TRABAJOS DE REHABILITACIÓN DE LA ZONA AFECTADA.

LOS GASTOS QUE ASUME **SEGURESTADO** SERÁN HASTA DE TREINTA SALARIOS MÍNIMOS LEGALES DIARIOS VIGENTES (30 S.M.L.D.V.), NO EXISTIENDO LÍMITE DE EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA POLIZA. EN DICHO VALOR SE INCLUYE EL PRECIO DE ADQUISICIÓN DE LAS PLANTAS A REPONER Y LA MANO DE OBRA.

ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ ÚNICAMENTE EN: BOGOTÁ, MEDELLÍN, CALI, ARMENIA, MANIZALES, PEREIRA, BARRANQUILLA, BUCARAMANGA, SANTA MARTA Y CARTAGENA.

#### **8. SUMINISTRO TEMPORAL DE TELEVISOR Y/O EQUIPO REPRODUCTOR DE VIDEO**

SI A CONSECUENCIA DE UN HURTO DENUNCIADO ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES, O EN CASO DE INCENDIO, EXPLOSIÓN, IMPACTO, CAÍDA DE RAYO O DAÑOS POR AGUA SE PRODUJERA LA DESAPARICIÓN, DESTRUCCIÓN O INUTILIZACIÓN DEL TELEVISOR Y/O EQUIPO REPRODUCTOR DE VÍDEO EN LA VIVIENDA ASEGURADA, Y ESTOS QUEDARAN SIN POSIBILIDAD DE REPARACIÓN RÁPIDA, **SEGURESTADO** PONDRÁ A SU COSTO, A DISPOSICIÓN DEL ASEGURADO, OTRO U OTROS EQUIPOS DE SIMILARES CARACTERÍSTICAS AL AFECTADO.

LOS GASTOS DE SUMINISTRO TEMPORAL DE TELEVISOR Y VIDEO QUE ASUME **SEGURESTADO** SERÁN HASTA DE TREINTA SALARIOS MÍNIMOS LEGALES DIARIOS VIGENTES (30 S.M.L.D.V), CON UN MÁXIMO POR EVENTO DE CINCO DÍAS (5) CONTINUOS, NO EXISTIENDO LÍMITE DE SERVICIOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA.

ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ ÚNICAMENTE EN: BOGOTÁ, MEDELLÍN, CALI, ARMENIA, MANIZALES, PEREIRA, BARRANQUILLA, BUCARAMANGA, SANTA MARTA Y CARTAGENA.

#### **9. RETORNO ANTICIPADO POR SINIESTRO EN EL HOGAR:**

SI DURANTE EL TRANSCURSO DE UN VIAJE ESTANDO EL ASEGURADO FUERA DEL MUNICIPIO DONDE SE ENCUENTRA LA VIVIENDA ASEGURADA, SE PRODUJERE UN SINIESTRO CUBIERTO BAJO LA PÓLIZA DE HOGAR, QUE CONVIERTA EN INHABITABLE LA VIVIENDA ASEGURADA, **SEGURESTADO** PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL ASEGURADO Y DE SUS ACOMPAÑANTES (RESIDENTES HABITUALES DE LA VIVIENDA ASEGURADA), UN TIQUETE DE REGRESO A SU DOMICILIO (AUTOBÚS, TAXI, AVIÓN DE LÍNEA REGULAR CLASE ECONÓMICA U OTRO MEDIO APROPIADO) SIEMPRE QUE NO PUEDA UTILIZAR SU TIQUETE INICIAL DE REGRESO. LA COBERTURA PARA ESTE SERVICIO SERÁ HASTA, UN MONTO DE 600 SALARIOS MÍNIMOS LEGALES DIARIOS VIGENTES (600 S, M, L, D, V), SIN LÍMITE DE EVENTOS.

#### **10. REGRESO ANTICIPADO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR:**

**SEGURESTADO** ORGANIZARÁ Y TOMARÁ A SU CARGO LOS GASTOS DERIVADOS DEL REGRESO ANTICIPADO DEL BENEFICIARIO POR (AUTOBÚS, TAXI, AVIÓN DE LÍNEA REGULAR CLASE ECONÓMICA U OTRO MEDIO APROPIADO), EN CASO DE FALLECIMIENTO SÚBITO Y ACCIDENTAL DE UN FAMILIAR EN PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD DEL ASEGURADO, HIJOS O SU CÓNYUGE, EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA PERMANENTE, SIEMPRE QUE NO PUEDA UTILIZAR SU TIQUETE INICIAL DE REGRESO. CUBRIMIENTO DE TRAYECTOS DE VIAJES NACIONALES E INTERNACIONALES.

LA COBERTURA PARA ESTE SERVICIO ALCANZA UN MONTO DE 600 SALARIOS MÍNIMOS LEGALES DIARIOS VIGENTES, SIN LÍMITE DE EVENTOS.

#### **11. REFERENCIA DE TELÉFONOS DE EMERGENCIA**

A SOLICITUD DEL **ASEGURADO**, **SEGURESTADO** LE INFORMARÁ O COMUNICARÁ LOS NÚMEROS DE TELÉFONOS DE EMERGENCIA QUE SOLICITE EN LAS PRINCIPALES CIUDADES COMO; BOGOTÁ, CALI, MEDELLIN, BUCARAMANGA, BARRANQUILLA, CARTAGENA, SANTA MARTA, MANIZALES, PEREIRA, ARMENIA, NEIVA, IBAGUE, TUNJA Y VILLAVICENCIO.

ESTE SERVICIO NO TIENE LÍMITE DE EVENTOS.

#### **12. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

**SEGURESTADO** SE ENCARGARÁ DE TRANSMITIR Y CUBRIR LOS COSTOS DE LOS MENSAJES URGENTES QUE LE ENCARGUE **EL ASEGURADO**, DERIVADOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN VIRTUD DE LOS PRESENTES "SERVICIOS DE ASISTENCIA".

ESTE SERVICIO NO TIENE LÍMITE DE EVENTOS.

### **13. ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFÓNICO EN CASO DE HURTO EN LA VIVIENDA ASEGURADA**

EN CASO DE HURTO O SU TENTATIVA EN EL DOMICILIO AMPARADO, **SEGURESTADO** PRESTARÁ EL ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFÓNICO SOBRE LOS TRÁMITES A SEGUIR POR **EL ASEGURADO**, PARA LA DENUNCIA DE LOS HECHOS.

ESTE SERVICIO NO TIENE LÍMITE DE EVENTOS.

### **14. ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFÓNICO POR RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL**

A SOLICITUD DEL **ASEGURADO**, **SEGURESTADO** PRESTARÁ EL ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFÓNICO EN CASO DE PRESENTAR INQUIETUDES REFERENTES A ALGUNA RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL, QUE SE LE PUDIERE IMPUTAR A EL Y A SU FAMILIA. LÍMITE MÁXIMO 4 LLAMADAS AL MES.

### **15. ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFONICO EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO**

A SOLICITUD DEL **ASEGURADO**, **SEGURESTADO** PRESTARÁ EL ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFÓNICO EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO, OFRECIÉNDOLE ASESORÍA LEGAL INMEDIATA. LÍMITE MÁXIMO 4 LLAMADAS AL MES.

**SEGURESTADO** NO RESPONDERÁ POR EL RESULTADO DE LAS DECISIONES QUE ADOpte **EL ASEGURADO** DERIVADOS DE LA ASESORÍA TELEFÓNICA PRESTADA.

### **16. ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFONICO POR “COMPARENDOS”**

A SOLICITUD DEL **ASEGURADO** **SEGURESTADO** PRESTARÁ EL ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFÓNICO POR “COMPARENDOS” EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO.

ESTE SERVICIO NO TIENE LÍMITE DE ASESORÍAS TELEFÓNICAS DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO.

**SEGURESTADO**, NO RESPONDERÁ POR EL RESULTADO DE LAS DECISIONES QUE ADOpte **EL ASEGURADO** DERIVADOS DE LA ASESORÍA TELEFÓNICA PRESTADA.

## **17. INFORMACIÓN Y REFERENCIA DE DROGUERÍAS**

A SOLICITUD DEL **ASEGURADO, SEGURESTADO** INFORMARÁ Y REFERIRÁ DROGUERÍAS “DE 24 HORAS” Y QUE OFREZCAN SERVICIO A DOMICILIO UBICADA EN EL MUNICIPIO DONDE SE ENCUENTRE LA VIVIENDA ASEGURADA, REALIZANDO LA COORDINACIÓN Y ENVÍO DE MEDICAMENTOS, QUE NO REQUIERAN FÓRMULA MÉDICA A DICHA VIVIENDA ASEGURADA. EL COSTO DEL ENVÍO A LA VIVIENDA ASEGURADA Y DE LOS MEDICAMENTOS SERÁN CON CARGO AL **ASEGURADO**.

ESTE SERVICIO NO TIENE LÍMITE DE LLAMADAS DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO.

## **18. INFORMACIÓN, COORDINACIÓN Y ENVÍO DE “RANCHO” Y LICORES**

A SOLICITUD DEL ASEGURADO **SEGURESTADO** SUMINISTRARÁ INFORMACIÓN 24 HORAS, COORDINARÁ Y ENVIARÁ LA PETICION DE PRODUCTOS DE “RANCHO” Y LICORES A LA VIVIENDA ASEGURADA. LÍMITE MÁXIMO 4 LLAMADAS AL MES.

EL COSTO DEL ENVÍO A LA VIVIENDA ASEGURADA Y DE LOS PRODUCTOS SOLICITADOS SERÁN CON CARGO **AL ASEGURADO**.

**SEGURESTADO**, ESTARÁ EXONERADA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR, LA OPORTUNIDAD DEL ENVÍO, LA CALIDAD DEL PRODUCTO SOLICITADO O EL QUE ÉSTE NO SE ENCUENTRE DISPONIBLE EN LOS ESTABLECIMIENTOS CONSULTADOS.

## **19. INFORMACIÓN, COORDINACIÓN Y ENVÍO DE FLORES**

A SOLICITUD DEL **ASEGURADO, SEGURESTADO** SUMINISTRARÁ INFORMACIÓN, COORDINARÁ Y ENVIARÁ LA SOLICITUD DEL MISMO, RESPECTO DE LA CONSECUION DE UNA FLORISTERIA EN LAS PRINCIPALES CIUDADES DEL PAIS; BOGOTÁ, CALI, MEDELLÍN, BUCARAMANGA, BARRANQUILLA, CARTAGENA, SANTA MARTA, MANIZALES, PEREIRA, ARMENIA, NEIVA, IBAGUE, TUNJA Y VILLAVICENCIO. LÍMITE MÁXIMO 4 LLAMADAS AL MES.

EL COSTO DEL ENVÍO DEL PEDIDO DE FLORES A CUALQUIER PARTE DEL PAIS Y EL DE LAS FLORES SERÁN CON CARGO AL ASEGURADO.

## **20. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE OTROS TÉCNICOS Y PROFESIONALES.**

A SOLICITUD DEL **ASEGURADO, SEGURESTADO** REFERENCIARÁ PROFESIONALES EN LAS SIGUIENTES ESPECIALIDADES:

- I) SERVICIO DOMÉSTICO,
- II) SERVICIOS DE ASEO,
- III) JARDINEROS,



- IV) CONDUCTORES,
- V) VIGILANTES,
- VI) ARQUITECTOS,
- VII) EBANISTAS,
- VIII) PINTORES,
- IX) MESEROS,
- X) ESTILISTAS,
- XI) MANICURISTAS,
- XII) RENTA DE AUTOMÓVILES
- XIII) LAVADO DE TAPETES.

ESTE SERVICIO DE REFERENCIACIÓN NO TIENE LÍMITE DE LLAMADAS. EL COSTO DEL SERVICIO SERÁ CON CARGO **AL ASEGURADO**.

**SEGURESTADO** NO ASUME RESPONSABILIDAD ALGUNA POR EL SERVICIO PRESTADO POR DICHOS TÉCNICOS O PROFESIONALES.

## **21. ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA EN TEMAS LABORALES Y DE PROPIEDAD HORIZONTAL**

A SOLICITUD DEL **ASEGURADO**, **SEGURESTADO** PRESTARÁ SERVICIO JURÍDICO TELEFÓNICO EN TEMAS BÁSICOS O ELEMENTALES DE DERECHO LABORAL, COMO POR EJEMPLO PRESTACIONES DEL SERVICIO DOMÉSTICO, CONTRATOS LABORALES CON CONDUCTORES DE SERVICIO FAMILIAR, LIQUIDACIONES DE PRESTACIONES SOCIALES, COMO EMPLEADOR O TRABAJADOR, PRIMAS DE SERVICIOS, CESANTÍAS, ETC.

A SOLICITUD DEL **ASEGURADO**, **SEGURESTADO** PRESTARÁ LA ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA EN CASO DE INQUIETUDES REFERENTES A PROBLEMAS ENTRE COPROPIETARIOS RELACIONADOS CON "PROPIEDAD HORIZONTAL", ADMINISTRACIÓN DE PROPIEDAD HORIZONTAL (CONJUNTOS RESIDENCIALES, CONDOMINIOS Y EDIFICIOS), REGLAMENTOS DE PROPIEDAD HORIZONTAL, INQUIETUDES SOBRE CUOTAS DE ADMINISTRACIÓN DE COPROPIEDADES, ETC.

**SEGURESTADO** NO RESPONDERÁ POR EL RESULTADO DE LAS DECISIONES QUE ADOpte **EL ASEGURADO** DERIVADOS DE LA ASESORÍA TELEFÓNICA PRESTADA.

LÍMITE MÁXIMO 4 LLAMADAS AL MES.

## SECCION II

### **CUANDO NO SE PRESTA EL SERVICIO**

- A) LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA ANTERIORMENTE DESCRITOS SE PRESTARÁN A LA “VIVIENDA ASEGURADA” EN SU CASO O AL **ASEGURADO**, EN CONSECUENCIA SE EXCLUYEN DE ESTE SERVICIO LOS LOCALES COMERCIALES, OFICINAS, OTROS INMUEBLES, BODEGAS, ETC.; ASÍ COMO OTRAS VIVIENDAS DE PROPIEDAD DEL **ASEGURADO**.
- B) CUALQUIER FALLA O DAÑO PREEXISTENTE EN LOS COMPONENTES E INSTALACIONES EN LA VIVIENDA ASEGURADA, ENTENDIÉNDOSE POR FALLA O DAÑO PREEXISTENTE, LA QUE AL MOMENTO DE INICIO DE VIGENCIA DE LA PÓLIZA O DE LA FECHA DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA YA SE ENCONTRARE CONFIGURADA.
- C) CUALQUIER REPARACIÓN CONTRATADA DIRECTAMENTE POR **EL ASEGURADO**.
- D) REPARACIONES DE DAÑOS EN LOS BIENES DEL **ASEGURADO** O DE OTROS QUE SEAN CONSECUENCIA DE FALLAS EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS, HIDRÁULICOS, SANITARIOS, DE GAS Y POR ROTURA DE VIDRIOS.
- E) DAÑOS EN LA “VIVIENDA ASEGURADA” CAUSADOS POR DOLO **DEL ASEGURADO** Y/O POR UN RESIDENTE HABITUAL DE DICHA VIVIENDA O POR ENCONTRARSE **EL ASEGURADO** BAJO LOS EFECTOS DE; ALCOHOL, DROGAS ESTUPEFACIENTES, CUALQUIER SUSTANCIA PSICOACTIVA Y/O POR MEDICAMENTOS NO PRESCRITOS.
- F) DAÑOS CAUSADOS EN LA “VIVIENDA ASEGURADA” POR GUERRA, REBELIÓN, TERRORISMO, ASONADA, MOTÍN, PROTESTA, PARO Y/O SITUACIONES QUE ALTEREN EL ORDEN Y/O LA SEGURIDAD PÚBLICA.
- G) DAÑOS CAUSADOS EN LA “VIVIENDA ASEGURADA” POR TERREMOTO, TEMBLOR, INUNDACIÓN, ERUPCIÓN VOLCÁNICA, CAÍDA DE CUERPOS SIDERALES Y CUALQUIER FENÓMENO NATURAL.
- H) CUANDO POR ORDEN DE AUTORIDAD COMPETENTE, SE IMPIDA LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS O SEA LA AUTORIDAD COMPETENTE QUIEN GENERE LOS DAÑOS.
- I) CAMBIO O REPOSICIÓN DE VIDRIOS EN VENTANAS Y EN PUERTAS DE LA VIVIENDA ASEGURADA QUE COLINDEN CON PATIOS POSTERIORES E INTERIORES DE CONJUNTOS CERRADOS DE HABITACIÓN.
- J) CAMBIO O REPOSICIÓN DE PUERTAS DE CUALQUIER MATERIAL, DE SEGURIDAD O NO, INTERIORES O EXTERIORES.
- K) RECUBRIMIENTOS DE ACABADOS DE PISOS, DE PAREDES, TECHOS COMO ENCHAPES, AZULEJOS, MOSAICOS, MÁRMOL, GRANITO, TAPIZ, ALFOMBRA, PINTURA, MADERA, DRYWALL, YESO, CIELO RASOS, PAPEL DE COLGADURA, MATERIALES DE BARRO, ETC.
- L) GASTOS DE ASISTENCIA MÉDICA Y/O HOSPITALARIA.
- M) LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR O RADIOACTIVA.
- N) LOS ARREGLOS LOCATIVOS, CAMBIOS EN LOS DISEÑOS O ESPECIFICACIONES ORIGINALES DE LA VIVIENDA ASEGURADA.
- O) EL SERVICIO DE EMERGENCIA NO SE PRESTARÁ CUANDO LOS BIENES OBJETO DEL SERVICIO SE ENCUENTREN PREVIAMENTE

DETERIORADOS Y SE OCACIONEN DAÑOS CONSTANTES EN SU NORMAL FUNCIONAMIENTO Y/O HAYAN SIDO INSTALADAS SIN LAS DEBIDAS NORMAS TÉCNICAS PARA ELLO.

- P) CUALQUIER TIPO DE REPARACIÓN, REPOSICIÓN Y/O CAMBIO EN ÁREAS Y/O BIENES COMUNES (PROPIEDAD HORIZONTAL) O EN INSTALACIONES PROPIEDAD DE LA EMPRESA QUE SUMINISTRA LA ENERGÍA, O EN INSTALACIONES PROPIEDAD DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.
- Q) **SEGURESTADO**, NO ASUME RESPONSABILIDAD ALGUNA POR LAS PÉRDIDAS O DAÑOS QUE SUFRAN LOS BIENES DURANTE SU TRASLADO, MUDANZA Y BODEGAJE.
- R) **SEGURESTADO**, NO REALIZARÁ BAJO LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "SECADO" DE ALFOMBRAS, EL LAVADO, NI REPOSICIÓN DE LAS MISMAS.

#### **SITUACIONES EN QUE NO OPERA EL SERVICIO DE CERRAJERÍA DE EMERGENCIA:**

NO OPERA EL SERVICIO DE ASISTENCIA DE CERRAJERÍA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- LA REPARACIÓN Y EL CAMBIO O REPOSICIÓN DE GUARDAS, CHAPAS, CERRADURAS, PASADORES Y PUERTAS.
- LA APERTURA, REPARACIÓN Y EL CAMBIO O REPOSICIÓN DE CERRADURAS, PUERTAS, GUARDAS, CHAPAS Y PASADORES (TRADICIONALES Y DE SEGURIDAD) INTERIORES QUE DAN ACCESO A PARTES INTERNAS DE LA VIVIENDA ASEGURADA.
- LA APERTURA, REPARACIÓN Y EL CAMBIO O REPOSICIÓN DE CERRADURAS, PUERTAS, GUARDAS, CHAPAS Y PASADORES DE GUARDARROPAS Y ALACENAS.
- LA APERTURA, REPARACIÓN Y EL CAMBIO O REPOSICIÓN DE PUERTAS DE ACCESO ELECTRÓNICO A LA VIVIENDA ASEGURADA., TANTO EXTERNAS COMO INTERNAS.
- LA APERTURA, REPARACIÓN Y EL CAMBIO O REPOSICIÓN DE CERRADURAS, PUERTAS, GUARDAS, CHAPAS Y PASADORES DE SEGURIDAD, TANTO EXTERNAS COMO INTERNAS.
- LA APERTURA DE PUERTAS EXTERIORES DIFERENTES A LA PUERTA PRINCIPAL DE ACCESO DIRECTO A LA VIVIENDA ASEGURADA..
- QUEDAN EXCLUIDOS LOS ARREGLOS LOCATIVOS, CAMBIOS EN LOS DISEÑOS O ESPECIFICACIONES ORIGINALES DE LA VIVIENDA ASEGURADA.

EL SERVICIO DESCRITO EN EL PRESENTE NUMERAL NO SE PRESTARÁ CUANDO LA CERRADURA ESTÉ DETERIORADA Y ELLO OCASIONE DAÑOS CONSTANTES EN SU NORMAL FUNCIONAMIENTO, Y/O HAYA SIDO INSTALADA SIN LAS DEBIDAS NORMAS TÉCNICAS.

NO OPERA EL SERVICIO DE ASISTENCIA DE CERRAJERÍA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- LA APERTURA, REPARACIÓN Y EL CAMBIO O REPOSICIÓN DE CERRADURAS, GUARDAS, CHAPAS, PASADORES (TRADICIONALES Y DE SEGURIDAD) Y PUERTAS INTERIORES Y EXTERIORES (DE ACCESO ELECTRÓNICO O CUALQUIER TIPO DE ACCESO) Y DE GUARDARROPAS Y ALACENAS DE LA VIVIENDA ASEGURADA.
- LA APERTURA DE PUERTAS EXTERIORES DIFERENTES A LA PUERTA PRINCIPAL DE ACCESO DIRECTO A LA VIVIENDA ASEGURADA.
- LA ELABORACIÓN O HECHURA DE LLAVES Y/O SUS DUPLICADOS

**SITUACIONES EN QUE NO OPERA EL SERVICIO DE PLOMERÍA DE EMERGENCIA:**

NO OPERA EL SERVICIO DE ASISTENCIA DE PLOMERÍA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- TRABAJOS DE ALBAÑILERÍA COMO CONSECUENCIA DE REPARACIONES DE PLOMERÍA.
- LA REPARACIÓN O CAMBIO DE ACCESORIOS, LLAVES DE PASO, LLAVES DE AGUA, EMPAQUES, ACOPLEROS DE LAVAMANOS, CALENTADORES, SANITARIOS, LAVAPLATOS, GRIFOS, CISTERNAS, LAVAMANOS, MEZCLADORES, DEPÓSITOS, CALENTADORES ELÉCTRICOS Y DE PASO JUNTO CON SUS ACOPLEROS, TANQUES HIDRONEUMÁTICOS, BOMBAS HIDRÁULICAS, LAVADEROS, TANQUES DE RESERVA AÉREOS, PEDESTALES Y EN GENERAL DE CUALQUIER ELEMENTO AJENO A LAS CONDUCCIONES DE AGUA PROPIAS DE LA VIVIENDA ASEGURADA Y CUALQUIER MATERIAL IMPORTADO.
- REPARACIONES POR FUGAS DE GAS, ARREGLO DE CANALES Y BAJANTES, REPARACIÓN DE GOTERAS DEBIDO A UNA MALA IMPERMEABILIZACIÓN O PROTECCIÓN DE LA CUBIERTA O PAREDES EXTERIORES DEL INMUEBLE, NI AVERÍAS QUE SE DERIVEN DE HUMEDAD O FILTRACIONES.
- LA REPARACIÓN Y AVERÍA DE RADIADORES, APARATOS DE AIRE ACONDICIONADO, LAVADORAS, SECADORAS, ELECTRODOMÉSTICOS, GASODOMÉSTICOS Y CUALQUIER APARATO DOMÉSTICO CONECTADO A LAS TUBERÍAS DE AGUA.

### **SITUACIONES EN QUE NO OPERA EL SERVICIO DE ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA:**

NO OPERA EL SERVICIO DE ASISTENCIA DE ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- REPARACIÓN O CAMBIO DE ENCHUFES O INTERRUPTORES, BALASTOS, Y ELEMENTOS DE ILUMINACIÓN TALES COMO LÁMPARAS, BOMBILLOS O FLUORESCENTES, CAMBIO DE TABLEROS ELÉCTRICOS.
- REPARACIÓN O CAMBIO DE ELECTRODOMÉSTICOS, GASODOMÉSTICOS EN GENERAL CUALQUIER APARATO QUE FUNCIONE POR SUMINISTRO ELÉCTRICO Y GASODOMÉSTICOS.

### **SITUACIONES EN QUE NO OPERA EL SERVICIO DE VIDRIERÍA DE EMERGENCIA:**

NO OPERA EL SERVICIO DE VIDRIERÍA DE EMERGENCIA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- EL CAMBIO DE CUALQUIER VIDRIO QUE NO SEA PARTE DE LA FACHADA CON VISTA HACIA LA CALLE, EN LA CUAL SE ENCUENTRE LA PUERTA PRINCIPAL DE ACCESO DE LA VIVIENDA ASEGURADA; EN EL CASO DE CASAS O VIVIENDAS UNIFAMILIARES.
- EL CAMBIO DE CUALQUIER VIDRIO QUE NO SEA PARTE DE LA FACHADA CON VISTA HACIA LOS AISLAMIENTOS DEL EDIFICIO, EN EL CASO DE APARTAMENTOS O UNIDADES DE VIVIENDA QUE HAGAN PARTE DE UN EDIFICIO.
- EL CAMBIO DE VIDRIOS VENCIDOS.
- EL CAMBIO DE VIDRIOS BLINDADOS, EL CAMBIO DE VIDRIOS CON SISTEMA AUDIO AISLANTE O SISTEMA TÉRMICO.

## **SECCION III**

### **GARANTÍA.**

Los trabajos realizados bajo estos servicios adicionales de asistencia tendrán una garantía por dos meses, pero se perderá cuando el **ASEGURADO** los adelante con personal diferente al suministrado por **SEGURESTADO**, sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. Se entiende por oportunidad del aviso, el que se realice dentro de los 60 días comunes siguientes a la fecha de realización de los trabajos.

- El servicio de desobstrucción de tubería no tiene garantía.
- La reposición de vidrios no es objeto de garantía.

## **REPORTE DE LOS SERVICIOS**

El reporte de daños en la vivienda asegurada deberá realizarse dentro de las 48 horas siguientes de ocurridos estos. Excepcionalmente se podrán llevar a cabo las reparaciones de daños cuyo reporte se realiza luego de tales 48 horas si se comprueba que por fuerza mayor o caso fortuito no fue posible dar el aviso.

En el evento que la visita del proveedor resulte fallida por causa del suministro de información errónea por parte del **ASEGURADO** en el momento de solicitarla prestación del servicio, el valor que se cause en virtud de dicha visita será cancelado por el **ASEGURADO**.

## **ÁMBITO TERRITORIAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ADICIONALES**

Los servicios adicionales que se ofrecen prestar, solo se llevarán a cabo en la vivienda asegurada de uso familiar que se encuentre en el casco urbano de la respectiva ciudad.

Los servicios se prestarán a los inmuebles que reporten los asegurados y que se encuentren debidamente descritos dentro de la relación de riesgos de la póliza.

## **REEMBOLSO.**

En los casos en que **SEGURESTADO** no tenga una disponibilidad de proveedores en el ámbito territorial definido anteriormente, el asegurado podrá, previa autorización por parte de **SEGURESTADO**, contratar la prestación de los servicios respectivos y tendrá derecho al reembolso de los gastos cubiertos, siempre y cuando hubiere notificado a **SEGURESTADO** dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes de ocurridos los hechos que causaron la solicitud del respectivo servicio y exista previa autorización del gasto por parte de **SEGURESTADO**. Comprometiéndose el asegurado a presentar la factura debidamente cancelada, para hacer viable el reembolso respectivo.

En los casos en que exista cobertura y se viese involucrada la infraestructura física que comprometa la estabilidad de las edificaciones, **SEGURESTADO** no intervendrá. Sin embargo realizara el reembolso hasta el límite establecido de la cobertura afectada.

## **LÍNEAS DE ATENCIÓN**

Las líneas telefónicas disponibles, para solicitar los servicios de asistencia son las siguientes:

- Desde celular sin costo # 388 opción 6.
- En Bogotá D.C. Línea directa 3078288 opción 1 y luego opción 6,
- Resto del país 018000123010 opción 6.

Tenga a mano y suministre al operador de la línea la siguiente información:

1. Nombre del Asegurado/Beneficiario,
2. Número de Identificación Nit o Cédula de Ciudadanía,
3. Dirección, Lugar donde se Encuentra,
4. Número Telefónico de contacto,
5. Descripción del Problema y Tipo de ayuda que Necesita.