

La aseguradora  
global de confianza



**ANEXO DE AMPAROS ADICIONALES  
Y ASISTENCIA DOMICILIARIA  
ARRENDAMIENTO TRADICIONAL**

Arrienda tu propiedad...Seguro



## Índice

### 1. AMPAROS ADICIONALES

- 1.1. CLAUSULA PENAL
- 1.2. DAÑOS Y FALTANTES EN EL INMUEBLE
- 1.3. PÉRDIDA DE ARRENDAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN POR DAÑOS MATERIALES
- 1.4. ASISTENCIA DOMICILIARIA
- 1.5. ASISTENCIAS ADICIONALES

### 2. EXCLUSIONES

- 2.1. EXCLUSIONES AL AMPARO DE CLAUSULA PENAL
- 2.2. EXCLUSIONES AL AMPARO DE DAÑOS Y FALTANTES
- 2.3. EXCLUSIONES AL AMPARO DE PÉRDIDA DE ARRENDAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN POR DAÑOS MATERIALES

### 3. VALOR ASEGURADO Y LÍMITE MÁXIMO DE INDEMNIZACIÓN

- 3.1. AMPARO ADICIONAL DE CLAUSULA PENAL
- 3.2. AMPARO ADICIONAL DE DAÑOS Y FALTANTES
- 3.3. AMPARO ADICIONAL DE PÉRDIDA DE ARRENDAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN POR DAÑOS MATERIALES





# Índice

## ANEXO ASISTENCIA DOMICILIARIA

1. **PLOMERÍA**
2. **ELECTRICIDAD**
3. **INUNDACIÓN**
4. **LAVADO Y SECADO DE ALFOMBRAS**
5. **CERRAJERÍA**
6. **VIDRIOS**
7. **INSTALACIONES DE GAS**
8. **REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE TEJAS POR ROTURA**
9. **CELADURÍA**
10. **GASTOS DE JARDINERÍA**
11. **GASTOS DE REPARACIÓN DE PROPIEDADES VECINAS DE TERCEROS DERIVADAS DE UNA RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL**
12. **EXCLUSIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS ADICIONALES**
13. **TERMINACIÓN**
14. **ALCANCE DE LAS COBERTURAS DEL PRESENTE SERVICIO**
15. **LÍMITES DE RESPONSABILIDAD**
16. **SINIESTROS**
17. **REEMBOLSOS**
18. **DEFINICIONES DE COBERTURA DE SERVICIOS ADICIONALES**
19. **ÁMBITO TERRITORIAL**





Arrienda tu propiedad...Seguro



# Índice

## ANEXO ASISTENCIAS ADICIONALES

- I. ASESORÍA JURÍDICA
- II. **ASESORAMIENTO TRIBUTARIO**
- III. ASESORAMIENTO INFORMÁTICO REMOTO



Arrienda tu propiedad...Seguro



**1. AMPAROS ADICIONALES**



**2. EXCLUSIONES**



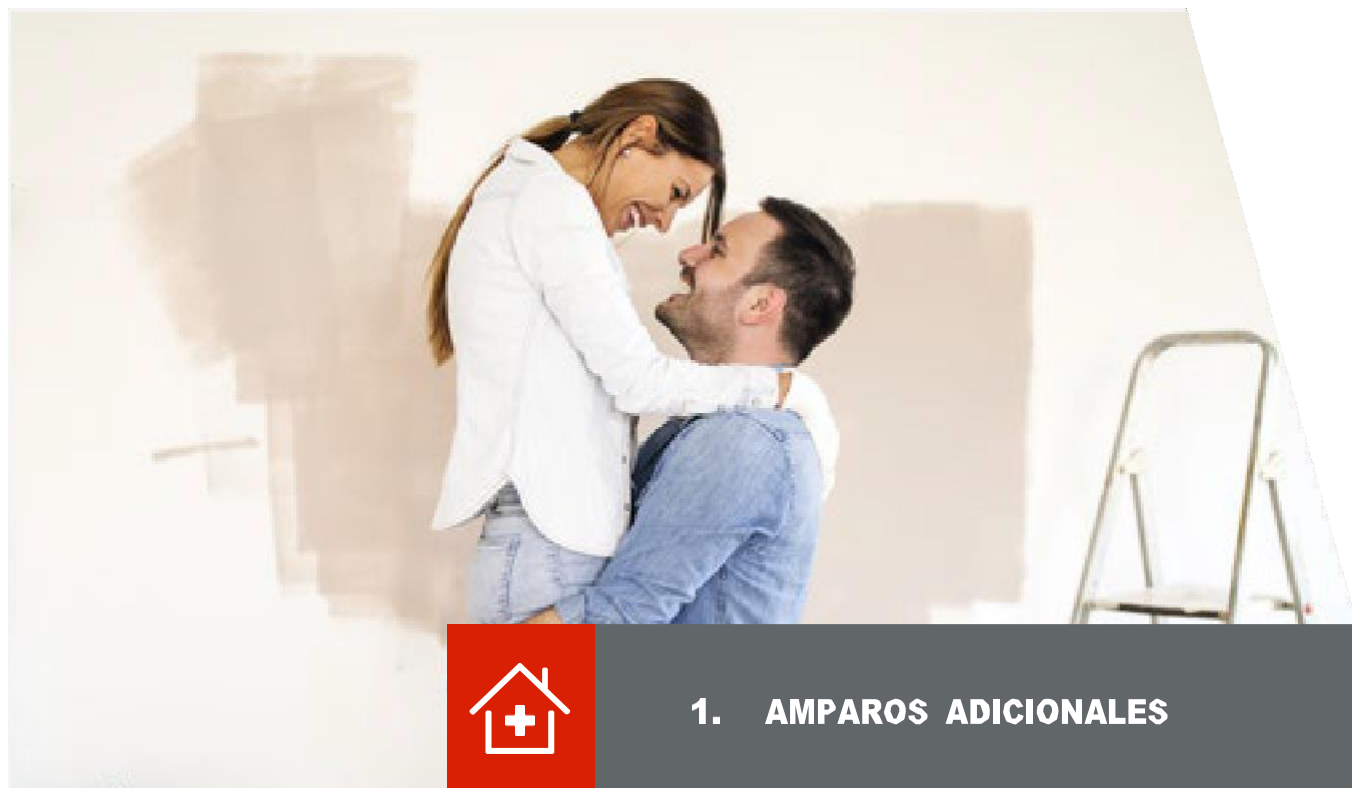
**3. VALOR ASEGURADO Y LÍMITE  
MÁXIMO DE INDEMNIZACIÓN**

**ARRENDAMIENTO**  
MAPFRE





## **Anexo amparos adicionales**



### **1. AMPAROS ADICIONALES**

#### **1.1. CLAUSULA PENAL**

Ampara el valor pactado para clausula penal, en el evento en que el Arrendatario incumpla sin justa causa la vigencia del contrato de arrendamiento, durante los dos primeros años de ejecución del mismo.

#### **1.2. DAÑOS Y FALTANTES EN EL INMUEBLE**

Ampara el valor pactado en la caratula de la póliza, en el evento que se presenten daños y faltantes en los bienes que se hayan incluido en el inventario inicial del contrato, siempre y cuando se comprueben al momento de la entrega del inmueble y se trate de bienes adheridos permanentemente a la estructura del inmueble. Se debe tener presente que no se cubren esos daños o faltantes cuando son producto del deterioro del tiempo, por ejemplo, la pintura, fisuras en las paredes, humedades, desprendimiento de techos, entre otros.



### 1.3. **PÉRDIDA DE ARRENDAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN POR DAÑOS MATERIALES**

Ampara los cánones de arrendamiento dejados de percibir por el Arrendador, más las cuotas de administración ordinarias expresamente pactadas en el contrato de arrendamiento, en el evento en que el inmueble arrendado sufra daños súbitos e imprevistos no imputables al Arrendador o Arrendatario, causados por eventos como incendio, rayo, explosión, daños por agua y anegación durante la vigencia de la póliza, que imposibiliten la habitabilidad por parte del Arrendatario descrito en la caratula de la póliza, siendo necesaria el desalojo temporal del inmueble y por un lapso de hasta tres meses, siempre y cuando haya sido notificado a la aseguradora dentro de los cinco (5) días siguientes al desalojo del inmueble por parte del Arrendatario.

### 1.4. **ASISTENCIA DOMICILIARIA**

Mediante el pago de una prima adicional, LA COMPAÑÍA pagará en dinero o a través de reparación por medio de un tercero, los daños descritos en el anexo de asistencia domiciliaria.

#### 1.4.1. OBJETO DEL SERVICIO

En virtud del presente servicio, LA COMPAÑÍA efectuará la prestación de servicios o el pago de los gastos incurridos por el asegurado con el fin de reparar los daños materiales presentados en el inmueble arrendado, como consecuencia de un evento fortuito; de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el anexo de asistencia domiciliaria.

### 1.5. **ASISTENCIAS ADICIONALES**

LA COMPAÑÍA brindará asesoramiento jurídico según el alcance establecido en el anexo de esta cobertura.

#### 1.5.1. **OBJETO DEL SERVICIO**

En virtud del presente servicio, LA COMPAÑÍA brindará asesoramiento por vía telefónica o correo electrónico para consultar las cuestiones jurídicas que se le presenten, sobre las materias descritas en el anexo de asistencias adicionales.





## 2. EXCLUSIONES

LA PRESENTE PÓLIZA NO AMPARA EL PAGO DE SUMAS QUE SE ORIGINEN O SEAN CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:

### 2.1. EXCLUSIONES AL AMPARO DE CLAUSULA PENAL

EN ADICIÓN A LAS EXCLUSIONES PACTADAS PARA EL AMPARO BÁSICO, EL AMPARO ADICIONAL TAMPOCO CUBRE EL PAGO DE SUMAS DE DINERO QUE SE ORIGINEN O SEAN CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:

2.1.1. CLÁUSULAS PENALES DIFERENTES AL INCUMPLIMIENTO DE VIGENCIA DENTRO DE LOS DOS PRIMEROS AÑOS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO, INTERESES SOBRE CÁNONES DE ARRENDAMIENTO O CUALQUIER OTRA SANCIÓN PECUNIARIA O VALOR QUE CUALQUIER TÍTULO SEA PACTADO EN EL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

### 2.2. EXCLUSIONES AL AMPARO DE DAÑOS Y FALTANTES

EN ADICIÓN A LAS EXCLUSIONES PACTADAS PARA EL AMPARO BÁSICO, EL AMPARO ADICIONAL TAMPOCO CUBRE EL PAGO DE SUMAS DE DINERO QUE SE ORIGINEN O SEAN CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:

2.2.1. CUANDO LOS DAÑOS Y DETERIORES SE DAN POR UN USO NORMAL DEL INMUEBLE ARRENDADO O







POR EL PASO DEL TIEMPO, COMO SERÍAN PINTURA, OBSTRUCCIÓN DE TUBERÍAS, FISURAS EN LAS PAREDES O MUROS, HUMEDADES, ROTURAS DE TUBERÍAS DE ACUEDUCTO O ALCANTARILLADO, DESPRENDIMIENTO DE TECHOS O LOSAS Y CORTOS CIRCUITOS.

2.2.2. CUANDO LOS ELEMENTOS DAÑADOS O FALTANTES NO SE ENCUENTRAN RELACIONADOS EN EL INVENTARIO REALIZADO AL INICIO DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.

2.2.3. MODIFICACIONES REALIZADAS A LAS ESTRUCTURAS, MUROS, INSTALACIONES PERMANENTES QUE HAGAN PARTE DEL INMUEBLE ARRENDADO, AUTORIZADAS POR EL ARRENDADOR.

2.2.4. SI HAY DOLO O MALA FE DEL ARRENDADOR.

2.2.5. DAÑOS CAUSADOS POR FENÓMENOS DE LA NATURALEZA COMO INUNDACIONES, TERREMOTO, MAREMOTO, GRANIZO, VIENTOS FUERTES, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDA DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS.

2.2.7. DAÑOS CAUSADOS POR GUERRA INTERNACIONAL O CIVIL, CONFLICTOS ARMADOS, SUBLEVACIÓN, REBELIÓN, SEDICIÓN, MOTÍN, HUELGA, ASONADA, CONMOCIÓN CIVIL O POPULAR, TERRORISMO, ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE LOS CUERPOS DE SEGURIDAD Y OTROS HECHOS QUE ALTEREN LA SEGURIDAD INTERIOR DEL ESTADO O EL ORDEN PÚBLICO.

2.2.8. DAÑOS CAUSADOS POR ENERGÍA NUCLEAR RADIOACTIVA.

2.2.9. DAÑOS O FALTANTES A BIENES QUE NO ESTÉN PERMANENTEMENTE ADHERIDOS AL INMUEBLE.

### 2.3. **EXCLUSIONES AL AMPARO DE PÉRDIDA DE ARRENDAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN POR DAÑOS MATERIALES**

EN ADICIÓN A LAS EXCLUSIONES PACTADAS PARA EL AMPARO BÁSICO, EL AMPARO ADICIONAL TAMPOCO CUBRE EL PAGO DE SUMAS DE DINERO QUE SE ORIGINEN O SEAN CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:

2.3.1. ACTOS COMETIDOS O PROVOCADOS POR EL ARRENDADOR, SU CÓNYUGE, O FAMILIARES DENTRO DEL CUARTO GRADO DE CONSANGUINIDAD, SEGUNDO DE AFINIDAD O ÚNICO CIVIL, O POR SUS EMPLEADOS O ADMINISTRADORES.

2.3.2. TERREMOTO, TEMBLOR, ERUPCIÓN VOLCÁNICA, MAREMOTO, TSUNAMI.

2.3.3. TRABAJOS DE REPARACIÓN RECONSTRUCCIÓN, REMODELACIÓN, DECORACIÓN U OTROS SIMILARES QUE SE EFECTÚEN AL INMUEBLE.

2.3.4. ACCIÓN CONTINUADA DE HUMO, HOLLÍN, CENIZA, FILTRACIONES DE AGUA, HUMEDAD O HUNDIMIENTOS NO REPENTINOS DEL SUELO.

2.3.5. ASONADA MOTÍN CONMOCIÓN CIVIL O POPULAR Y HUELGA, Y DAÑOS CAUSADOS POR ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS, ACTOS TERRORISTAS, ACTOS DE MOVIMIENTOS SUBVERSIVOS Y SABOTAJE CON EXPLOSIVOS.



- 2.3.6.** DAÑOS SUFRIDOS EN EL INMUEBLE OBJETO DEL CONTRATO QUE SEAN ORIGINADOS POR EL DETERIORO GRADUAL DEL INMUEBLE POR EL PASO DEL TIEMPO.
- 2.3.7.** DAÑOS SUFRIDOS EN EL INMUEBLE OBJETO DEL SEGUROS COMO CONSECUENCIA DE FALTA DE MANTENIMIENTO DE CUBIERTAS, CANALES, BAJANTES, TUBERÍAS INTERNAS Y EXTERNAS, MUROS Y PAREDES Y EN GENERAL.



### 3. VALOR ASEGURADO Y LÍMITE MÁXIMO DE INDEMNIZACIÓN

#### 3.1. AMPARO ADICIONAL DE CLAUSULA PENAL

El valor asegurado total del amparo adicional, será el que se fije en la carátula de la presente póliza o en anexo o certificado separado, y corresponderá al límite máximo que LA COMPAÑÍA reconocerá por esta cobertura con un valor correspondiente a dos (2) veces el canon de arrendamiento mensual vigente al momento en que el incumplimiento se configure, siempre y cuando el inmueble se encuentre restituido extrajudicialmente y el evento ocurra durante los dos primeros años de vigencia. El valor asegurado fijado, no podrá ser modificado durante la vigencia de la presente póliza.



### 3.2. AMPARO ADICIONAL DE DAÑOS Y FALTANTES

El valor asegurado total del amparo adicional, será el que se fije en la carátula de la presente póliza o en anexo o certificado separado, y corresponderá al límite máximo que LA COMPAÑÍA reconocerá por esta cobertura con un valor correspondiente a 1,3 SMMLV, siempre y cuando el Arrendador haya asumido costos adicionales al recibir el inmueble arrendado, por concepto de daños y faltantes de elementos inventariados en el contrato de arrendamiento. El valor asegurado fijado, no podrá ser modificado durante la vigencia de la presente póliza.

### 3.3. AMPARO ADICIONAL DE PÉRDIDA DE ARRENDAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN POR DAÑOS MATERIALES

El valor asegurado total del amparo adicional, será el que se fije en la carátula de la presente póliza o en anexo o certificado separado, y corresponderá al límite máximo que LA COMPAÑÍA reconocerá por esta cobertura con un valor correspondiente a tres (3) veces el canon de arrendamiento y cuota de administración mensual vigente al momento en que ocurra el evento, por un único evento ocurrido durante la vigencia anual o sus posteriores prorrogas. El valor asegurado fijado, no podrá ser modificado durante la vigencia de la presente póliza.



Arrienda tu propiedad...Seguro



## ANEXO ASISTENCIA DOMICILIARIA

### 1. SERVICIO ADICIONAL

**ARRENDAMIENTO**  
MAPFRE





Mediante el pago de una prima adicional LA COMPAÑÍA efectuará la prestación de los servicios descritos a continuación o asumirá el pago de los gastos incurridos por el asegurado y que previamente hayan sido autorizados por LA COMPAÑÍA, con el fin de reparar los daños materiales presentados en las áreas privadas del inmueble arrendado:

## 1. PLOMERÍA

La Compañía enviará al inmueble arrendado, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones hidráulicas internas del inmueble arrendado exclusivamente en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado.
2. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y
3. Cuando se trate de reparación y/o sustitución por daños súbitos e imprevistos de los siguientes accesorios: acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yeas, tees, adaptadores, tapones, bujes y/o abrazaderas.
4. Cuando se trate de destaponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie.
5. Daños a las redes de ingreso o salida a calentadores de agua junto con sus acoples limitado a 6 SMDLV, excluyendo daño interno.
6. Destaponamiento de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.

**PARÁGRAFO:** Se deja expresa constancia que la Compañía no será responsable por las labores de compra, instalación, resane, enchape y acabado de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. Cuando se presenten daños en accesorios o griferías afectadas por su vetustez, corrosión, desgaste por uso o porque simplemente ya cumplieron su ciclo de vida útil (Por ende, no serán objeto de cobertura), La Compañía asume el costo de mano de obra para reemplazar dichos elementos siempre y cuando el asegurado los suministre en la primera visita.

El valor asegurado para esta cobertura es de 30 SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.







### 1.1. EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE PLOMERÍA

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente texto, no habrá cobertura de plomería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas y/o cubiertas.
2. Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, por humedades o filtraciones.
3. Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción.
4. Cuando el daño se presente en tuberías, que, no obstante, se encuentre dentro del inmueble, sean de uso de un copropietario en particular y/o estén ubicadas en la propiedad privada de un copropietario en particular, a menos que se encuentre expresamente asegurada en la póliza.
5. Red de suministro del servicio público de acueducto y alcantarillado. Daño interno en calentadores.
6. Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado y/o de hierro fundido y/o de asbestos cemento y/o cerámica.

#### 1.1.1. BIENES EXCLUIDOS

1. Cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble arrendado.
2. El mobiliario del inmueble arrendado, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.

## 2. ELECTRICIDAD

La Compañía enviará al inmueble arrendado, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas del inmueble arrendado exclusivamente en los siguientes casos:

Cuando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.

Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: tomas, interruptores, rosetas, tacos. En el caso de hornillas de estufa eléctrica, la Compañía cubrirá solamente la mano de obra.

**PARÁGRAFO:** Se deja expresa constancia que la Compañía no será responsable por las labores de compra



y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. El valor asegurado para ésta cobertura es de 30 SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

## **2.1. EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE ELECTRICIDAD**

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente texto, no habrá cobertura de electricidad, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

1. Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, y en acabados.
2. Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
3. Red de suministro del servicio público de energía.

### **2.1.1. BIENES EXCLUIDOS**

1. Elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, fluorescentes.
2. Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.

## **3. INUNDACIÓN**

En caso de que el riesgo asegurado resulte afectado por daños por agua, la Compañía enviará al inmueble arrendado, un técnico especializado que adelantará las labores para evacuar el agua del bien.

**PARÁGRAFO:** La Compañía no se responsabiliza bajo este amparo de la reposición de las alfombras.

El valor asegurado para esta cobertura es de 30 SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

## **4. LAVADO Y SECADO DE ALFOMBRAS**

En caso de que la alfombra de pared a pared resulte afectada por una inundación a causa de un daño de plomería amparado por el presente texto, la Compañía enviará al inmueble arrendado, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar el lavado y secado de la alfombra.





**PARÁGRAFO:** La Compañía no se responsabiliza bajo este amparo de la reposición de las alfombras. El valor asegurado para esta cobertura es de 30 SMLD por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

## 5. CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de alguna de las puertas exteriores o interiores del inmueble arrendado, por el presente texto, la Compañía enviará al inmueble arrendado, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta y arreglar o en caso necesario sustituir la cerradura de la misma por una de características similares.

**PARÁGRAFO:** Se deja expresa constancia que la Compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. El valor asegurado para esta cobertura es de 30 SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

### 5.1. EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE CERRAJERÍA

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente texto, no habrá cobertura de cerrajería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a guardarpapas y alacenas. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

## 6. VIDRIOS

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas, vidrios de mesa de comedor, vidrios de divisiones de baño, acrílicos o películas de seguridad o de cualquier otra superficie de cristal que dé al exterior del inmueble arrendado, la Compañía enviará al inmueble arrendado, un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los vidrios.

**PARÁGRAFO:** Se deja expresa constancia que la Compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. El valor asegurado para esta cobertura es de 30 SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra. Se entiende que





esta cobertura opera para las Secciones Daños Materiales, HMAACC-AMIT o Terremoto-Maremoto hasta el límite otorgado por evento para la atención a través de Asistencia, lo que exceda el límite otorgado debe afectar a cada una de las secciones anteriormente mencionadas según corresponda con su respectivo deducible; lo cual debe ser tramitado a través del Departamento de Indemnizaciones de la Compañía como siniestro.

**6.1. EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE VIDRIOS**

Quedan excluidas de la presente cobertura:

- 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.
- Cualquier clase de espejos.

**7. INSTALACIONES DE GAS**

La Compañía enviará al inmueble arrendado, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones de gas (natural o propano) del inmueble arrendado exclusivamente en los siguientes casos:

Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de gas natural o propano. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones de gas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición instalación, resane, enchape y acabado.

Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, rejillas, válvulas, adaptadores, registros, uniones, niples, yeas, tees, tapones y/o codos.

**PARÁGRAFO:** Se deja expresa constancia que la Compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. El valor asegurado para esta cobertura es de 50 SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

**7.1. Exclusiones a la cobertura de instalaciones de gas**

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente servicio, no habrá cobertura de gasfitería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

1. Cuando el daño se presente en gasodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por gas.



2. Cuando el daño se presente en instalaciones de gas, que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
3. Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio de gas (natural o propano).
4. Cuando el daño se presente en los tanques de almacenamiento de gas, en las pipetas o cualquier otro recipiente empleado para su almacenamiento.
5. Cuando el daño se presente en instalaciones que no cumplan las especificaciones técnicas vigentes reguladas por la Comisión Reguladora de Energía y Gas (CREG) y/o por las normas del Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC).

## 8. REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE TEJAS POR ROTURA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de tejas de asbesto cemento, barro, cerámica, plástica, acrílicas y fibra de carbono y que formen parte del cerramiento superior del inmueble, la Compañía enviará al inmueble arrendado un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de estos.

En caso de vendavales donde las tejas se hayan desfasado o desplazado de su posición original La Compañía asumirá los costos de mano de obra para su ajuste correspondiente.

**PARÁGRAFO:** Se deja expresa constancia que la Compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. El valor asegurado para esta cobertura es de 30 SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

### 8.1. Exclusiones a la cobertura de reparación y sustitución de tejas por rotura

1. Cuando se trate de reparación de goteras que no tengan como causa la rotura de tejas.
2. Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta por humedades o filtraciones.
3. Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: canales, bajantes, elementos de conducción de aguas lluvias a nivel de cubiertas del inmueble arrendado.
4. Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados, en emboquillamientos, y en demás elementos constructivos en general.





## 9. CELADURÍA

Se prestará el servicio de celaduría cuando a consecuencia de uno cualquiera de los siguientes eventos: incendio y/o rayo, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas, impacto de vehículos terrestres no causados por el Asegurado, su grupo familiar o por el arrendatario, o rotura de vidrios; se produzca un daño en el inmueble arrendado que comprometa considerablemente la seguridad del mismo. Para estos casos se enviará un vigilante con la mayor brevedad, que cuidará del inmueble procurando la seguridad del mismo. Este servicio de emergencia cubre hasta un límite de 30 SMDLV por vigencia anual de la póliza.

## 10. 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; las plantas de los jardines de la vivienda se vean afectadas, se enviará un especialista para adelantar los trabajos de jardinería y rehabilitar la zona afectada. La cobertura para este servicio se limita a la mano de obra hasta un monto de 40 SMDLV por vigencia anual de la póliza.

## 11. GASTOS DE REPARACIÓN DE PROPIEDADES VECINAS DE TERCEROS DERIVADAS DE UNA RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL

La Compañía sufragará, mediante el envío de un técnico especializado, los gastos de reparación por los daños materiales causados a las propiedades vecinas de terceras personas, con ocasión de un incendio, explosión o derrames accidentales o imprevistos de agua, surgidos en el inmueble arrendado. La cobertura solo operará si la indemnización es aceptada mediante la prestación del servicio y siempre que medie una conciliación. En caso de aceptarse solo mediante el pago de sumas de dinero, se perderá el derecho a esta prestación. Esta cobertura tiene un límite de 30 SMDLV por vigencia anual de la póliza.

## 12. EXCLUSIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS ADICIONALES

NO SON OBJETO DE LA COBERTURA, LAS PRESTACIONES Y HECHOS SIGUIENTES:

1. 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.





2. LOS SERVICIOS ADICIONALES QUE EL ASEGURADO HAYA CONTRATADO DIRECTAMENTE CON EL ESPECIALISTA REPARADOR BAJO CUENTA Y RIESGO.
3. TAMBIÉN QUEDAN EXCLUIDOS DE LA COBERTURA, LAS CONSECUENCIAS DE LOS HECHOS SIGUIENTES:
  - a. LOS CAUSADOS POR MALA FE DEL ASEGURADO.
  - b. LOS FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER EXTRAORDINARIO TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTO, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS.
  - 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, TERRORISMO Y OTROS HECHOS QUE ALTEREN LA SEGURIDAD INTERIOR DEL ESTADO O EL ORDEN PÚBLICO.
  - d. HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE HECHOS DE LAS FUERZAS O CUERPOS DE SEGURIDAD.
  - e. LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.
  - f. TRABAJOS SOLICITADOS PARA EFECTUAR MEJORAS EN EL INMUEBLE O REMODELACIÓN DEL MISMO. DAÑOS OCASIONADOS POR CIMENTACIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN.
  - g. DAÑOS PREEXISTENTES AL INICIO DE COBERTURA DE LA PÓLIZA. DAÑOS ATRIBUIDOS A ERRORES DE DISEÑO Y/O DE CONSTRUCCIÓN.
  - h. DAÑOS ORIGINADOS POR DESGASTE NATURAL, USO NORMAL, CORROSIÓN, POR FIN DE LA VIDA ÚTIL DE MATERIALES, O AQUELLOS ORIGINADOS POR FALTA DE MANTENIMIENTO.
  - i. LOS HECHOS VOLUNTARIOS QUE OCURRAN COMO CONSECUENCIA DE MODIFICACIONES EFECTUADAS POR EL ARRENDADOR Y ARRENDATARIO A LAS CONDICIONES DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO, QUE AFECTEN SUSTANCIALMENTE EL RIESGO AMPARADO TALES COMO, PERO SIN LIMITARSE A LOS SIGUIENTES: AUTORIZACIÓN DE CESIONES Y SUBARRIENDOS DE FORMA PARCIAL O TOTAL DEL INMUEBLE ARRENDADO SIN EL CONSENTIMIENTO ESCRITO POR PARTE DE LA COMPAÑÍA, RECONOCIMIENTO DE TERCEROS COMO PARTES EN EL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.



### 13. TERMINACIÓN

Los amparos cubiertos por este servicio de asistencia domiciliaria quedarán sin efectos, a partir de la fecha de terminación de la póliza de seguro, a la cual accede el presente texto.

### 14. ALCANCE DE LAS COBERTURAS DEL PRESENTE SERVICIO

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

Las indemnizaciones fijadas en las coberturas serán en todo caso complemento de los contratos que tenga el Asegurado cubriendo el mismo riesgo.

### 15. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD

El proveedor de servicios responde por los riesgos amparados de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente contrato. En consecuencia, no será responsable de coberturas adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación. Para el efecto, proveedores significará: técnicos, cerrajeros, electricistas, plomeros, vidrieros, hoteles, vigilantes, ambulancias y cualquier otra entidad que suministra la asistencia autorizada.

### 16. SINIESTROS

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

#### 16.1. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

En caso de un evento cubierto por el presente texto, el Asegurado deberá solicitar siempre la asistencia a MAPFRE SI-24 por teléfono a los números 307 7024 en la ciudad de Bogotá D.C. o al 018000 519991 para las demás ciudades, indicando el nombre del Asegurado, su número de identificación (Cédula), número de la póliza de seguro. Dirección del inmueble arrendado, tipo de asistencia que requiere, lugar donde se encuentra el asegurado y su número de teléfono.

En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por servicios ajenos a esta Compañía o que no hayan sido previamente autorizados por la misma.



## 16.2. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La Compañía queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o decisión autónoma del Asegurado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este servicio; 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.

## 6.3. LÍMITE ANEXO DE ASISTENCIA

El servicio de asistencia domiciliaria podrá ser utilizado hasta el número de veces indicado en la carátula de la póliza, durante la vigencia de la misma, independiente de la cobertura afectada. Esta condición no opera para las coberturas de celador sustituto. Los límites determinados por número de eventos, días y/o SMDLV por vigencia anual estarán condicionados a lo indicado en cada una de las coberturas a la que accede el presente texto.

## 17. REEMBOLSOS

Exclusivamente para los inmuebles arrendados ubicados en ciudades distintas en Bogotá D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Popayán, Villavicencio, Pasto, Neiva, LA COMPAÑÍA reembolsará al asegurado, el valor que éste hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos asegurados mencionados en el presente anexo y hasta por los límites indicados, siempre y cuando el asegurado cumpla con las siguientes obligaciones:

El asegurado deberá solicitar antes de contratar un servicio cubierto por el presente texto, una autorización de LA COMPAÑÍA, la cual deberá solicitarse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo informar el nombre del asegurado, el destinatario de la prestación, el número de identificación, el número de la póliza del seguro, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que requiere.

Una vez reciba 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 del presente servicio en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

## 18. DEFINICIONES DE COBERTURA DE SERVICIOS ADICIONALES

Para los efectos de este servicio se entenderá por:

- 1. **Tomador del seguro:** Persona que traslada los riesgos por cuenta propia o ajena, quien suscribe este contrato, y por tanto a quien corresponden las obligaciones que se derivan del mismo, salvo aquellas que expresamente corresponden al asegurado.
- 2. **Asegurado:** Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.
- 3. **Establecimiento arrendado:** Será el inmueble registrado bajo una dirección y ciudad plenamente identificado en la póliza como dirección del inmueble arrendado.
- 4. **Edificación:** Conjunto de elementos de construcción que conforman la estructura y su cerramiento, las divisiones internas, las instalaciones hidráulicas, sanitarias, eléctricas.
- 5. **SMDLV:** Salario Mínimo Diario Legal Vigente, es el valor que hubiera determinado el Gobierno Colombiano como tal, y que se encuentre vigente al momento del siniestro.

## 19. ÁMBITO TERRITORIAL

El derecho a las prestaciones de este servicio se extiende a los inmuebles arrendados que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades: Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Villavicencio, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, Bogotá D.C., Sincelejo, Tunja, Valledupar, Medellín y su área Metropolitana.





Arrienda tu propiedad...Seguro



#### ANEXO ASISTENCIAS ADICIONALES

##### 1. SERVICIO ADICIONAL

- SERVICIO DE ASESORAMIENTO JURÍDICO
- SERVICIO DE ASESORAMIENTO TRIBUTARIO
- SERVICIO DE ASESORAMIENTO INFORMÁTICO REMOTO

**A** RRENDAMIENTO  
MAPFRE



# **I. Servicio de **asesoramiento jurídico****



El Asegurado podrá contar con el asesoramiento por vía telefónica o correo electrónico para consultar las cuestiones jurídicas que se le presenten en su ámbito personal y familiar y sobre las materias enumeradas a continuación.

Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A. se reserva el derecho a contestar sólo verbalmente, y aunque la respuesta de la consulta se realice por escrito, quedan expresamente excluidos del servicio la redacción de informes o dictámenes.

## **1.1. DERECHO DE FAMILIA**

Consiste en la asesoría al Asegurado por abogados especializados en los aspectos personales y patrimoniales provenientes del vínculo familiar o de las relaciones familiares. Entre otras se dará tratamiento a los siguientes asuntos:



**MAPFRE**

## **I. ASESORÍA JURÍDICA**

### **Matrimonio y uniones maritales de hecho:**

- Derechos y deberes entre cónyuges y/o compañeros permanentes.
- Régimen jurídico del matrimonio y las uniones maritales de hecho.
- Régimen jurídico del divorcio, cesación de efectos civiles del matrimonio religioso, separación de cuerpos, entre otros.
- Régimen jurídico del patrimonio de los cónyuges y compañeros permanentes.
- Capitulaciones de bienes de las sociedades conyugales y patrimoniales.

### **Hijos:**

- Derechos y deberes entre padres e hijos.
- Ejercicio de la custodia, visitas, y la patria potestad.
- Responsabilidad civil por los hijos menores.
- Malos tratos a los hijos en guarderías y colegios, Ciberbullyng.
- Régimen legal de la Adopción.
- Permisos de Salida del País de Menores.
- Restitución Internacional de Menores.
- Restablecimiento de derechos de los menores.

### **Herencia:**

- Régimen jurídico de las sucesiones sin testamento o intestadas.
- Régimen jurídico de las sucesiones con testamento o testadas.
- El desheredamiento.
- Indignidad sucesora.
- Asignaciones testamentarias y ordenes sucesorales.
- Partición patrimonial en vida.
- Acciones sucesorales.

### **Otros temas de derecho de familia:**

- Aspectos generales sobre protección del patrimonio familiar (afectación de vivienda familiar/ patrimonio de familia inembargable, entre otros).
- Régimen jurídico de la filiación (aspectos generales, efectos, clases y acciones).
- Régimen legal de alimentos (aspectos generales, clases, requisitos, derecho a recibir alimentos, acciones legales, entre otros).





- Régimen de la Representación Legal de Incapaces emancipados (discapacidad mental).
- Requisitos y procedimiento para ser madre/padre cabeza de familia.
- Conciliación en materia de derecho de familia.
- Negociación prejudicial por vía telefónica con la contraparte.

## **B. REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN EXTRA JUDICIAL**

Consiste en la elaboración de los escritos y revisiones relacionados con esta materia; entre otros los siguientes:

- Elaboración y/o revisión de la solicitud de divorcio o cesación de efectos civiles de matrimonio con sociedad conyugal sin bienes ante Notaría.
- Elaboración y/o revisión del convenio de cónyuges en asuntos de divorcio o cesación de efectos civiles de matrimonio católico con sociedad conyugal sin bienes ante Notaría.
- Revisión de actas de conciliación.
- Elaboración y/o revisión de la autorización del padre/madre para salida del país del menor en los casos que no requiera ser representado por un abogado.
- Elaboración y/o revisión de capitulaciones.

### **1.2.**

#### **DERECHO CIVIL:**

Consiste en la asesoría al Asegurado por abogados especializados en los asuntos emanados de los vínculos entre particulares sobre aspectos personales y/o patrimoniales como la propiedad, los modos de adquirirla, el cumplimiento y extinción de las obligaciones. Entre otras se dará tratamiento a los siguientes asuntos:

#### **A. ASESORÍA JURÍDICA:**

- Contratos civiles.
- Desahucio o pre aviso.
- Restitución de Inmueble/restitución de tenencia.
- Reclamación de CANONES de arrendamiento.
- Aspectos básicos, requisitos y acciones sobre obligaciones (letras de cambio, cheques, pagares, facturas, CDT'S).
- Aspectos generales sobre derechos reales de garantía (hipoteca/prenda).
- Modos de adquirir el dominio, derechos y acciones reales.
- Medidas cautelares sobre bienes muebles e inmuebles.
- Requerimiento prejudicial/judicial para el pago de las obligaciones.





- Régimen de propiedad horizontal.
- Responsabilidad civil (extracontractual y contractual).
- Conciliación en materia de derecho civil.
- Régimen de protección al consumidor o Asegurado: financiero, de productos o servicios, de servicios públicos domiciliarios y de servicios de comunicaciones. Asesoría en reclamaciones por garantía y por falla del producto o servicio ofrecido.

## **B. REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN EXTRA JUDICIAL**

Consiste en la elaboración de los escritos y revisiones relacionados con esta materia; entre otros los siguientes:

- Elaboración y/o revisión de contratos civiles (compraventa, arrendamiento, prestación de servicios, obra civil, mandato y otros)
- Revisión de letras de cambio, cheques, pagares, facturas.
- Revisión de certificados de tradición y libertad, registro de bienes muebles e inmuebles.
- Elaboración y/o revisión de escritos de requerimiento prejudicial por incumplimiento de obligaciones contenidas en contratos, sentencias, acuerdos privados, actas de conciliación, letras de cambio, cheques, pagares, facturas.
- Elaboración y/o revisión de escrito de requerimiento a arrendatarios por incumplimiento contractual.
- Elaboración y/o revisión de contratos de transacción en asuntos susceptibles a conciliación.
- Elaboración y/o revisión de poderes especiales o generales.
- Elaboración de minutas para trámites notariales.
- Elaboración y/o revisión de reclamaciones del Asegurado o consumidor.

### **1.3. DERECHO LABORAL**

Consiste en la asesoría al Asegurado por abogados especializados en asuntos concernientes a los derechos, obligaciones, efectos jurídicos y controversias que se originan del vínculo entre empleador y trabajador. Entre otras se dará tratamiento a los siguientes asuntos:

#### **A. ASESORÍA JURÍDICA**

##### **Derecho laboral individual y colectivo:**

- Derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores.
- Régimen legal del salario, jornada laboral, descanso, vacaciones, prestaciones sociales e indemnizaciones.





- Régimen legal e la contratación laboral individual, colectiva y otras formas de contratación de servicios personales.
- Liquidación y terminación de los contratos laborales individuales.
- Sanciones y causales de terminación del contrato laboral.
- Incumplimiento en el pago de salarios, prestaciones sociales y otros derechos (primas de servicios, cesantías, vacaciones, etc.).
- Reclamación de salarios, prestaciones sociales y otros.
- Aplicación de descuentos en salario.
- Reglamento interno de trabajo.
- Régimen sancionatorio en materia laboral.
- Conciliación en asuntos de derecho laboral.
- Seguridad Social Integral:
- Derechos del afiliado al Sistema General de Seguridad Social Integral (Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales).
- Obligaciones derivadas de la afiliación al Sistema General de Seguridad Social Integral (Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales).
- Regulación de los regímenes pensionales.
- Aspectos legales sobre la dotación y seguridad industrial.
- Aspectos legales de las licencias laborales (maternidad, paternidad, incapacidades, etc.).
- Aspectos legales sobre accidentes y enfermedades laborales.
- Aspectos legales del sistema de subsidio familiar.
- Reclamaciones derivadas de enfermedades y accidentes laborales.
- Reclamaciones de pensiones de invalidez, jubilación o sobreviviente.

## **B. REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN EXTRA JUDICIAL**

Consiste en la elaboración de los escritos y revisiones relacionados con esta materia; entre otros los siguientes:

- Elaboración y/o revisión de liquidación laboral.
- Elaboración y/o revisión del contrato de trabajo.
- Revisión de jornada laboral.
- Elaboración y/o revisión de escritos dirigidos al Sistema de Seguridad Social (Salud, Pensiones y Riesgos profesionales). o Ministerio de Trabajo (autorizaciones o quejas).
- Elaboración y/o revisión de derecho de Petición (pago de salarios, prestaciones sociales, y otros).
- Elaboración y/o revisión de carta de Renuncia.
- Elaboración y/o revisión del reglamento interno de trabajo.





#### 1.4. TUTELAS (DERECHO CONSTITUCIONAL)

Se prestará al Asegurado asesoría referente a asuntos en los que autoridades públicas, privadas, o particulares vulneren o amenacen derechos fundamentales, y se brinda orientación para peticiones respetuosas ante autoridades públicas o privadas. Entre otras se dará tratamiento a los siguientes temas:

##### A. ASESORÍA JURÍDICA

- Régimen legal de los derechos humanos fundamentales, derechos sociales, económicos y culturales, y derechos colectivos y del ambiente.
- Régimen legal del derecho de petición, de la tutela, del habeas corpus, y acción de cumplimiento.
- Tutela en temas de prestación del servicio público de salud. (negación del servicio de salud, medicamentos, tratamientos, citas médicas, cirugía, prótesis y otros).
- Tutela en temas de vulneración del derecho de petición; derecho a la educación, del pago del salario mínimo vital, etc.
- Habeas corpus (privación de la libertad con violación de garantías constitucionales y legales).
- Tutela en temas de vulneración de los derechos constitucionales de personas en riesgo de vulnerabilidad (menores, personas de la tercera edad, desplazados o víctimas de conflicto armado).
- Tutela y/o derecho de petición en temas de rectificación de informaciones inexactas o erróneas. En este caso se deberá anexar la transcripción de la información o la copia de la publicación en condiciones que aseguren la eficacia de la misma.

##### B. REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN EXTRA JUDICIAL

Consiste en la elaboración de los escritos y revisiones relacionados con esta materia; entre otros los siguientes:

- Elaboración y/o revisión de tutela.
- Elaboración y/o revisión de incidente de desacato.
- Elaboración y/o revisión de habeas corpus.
- Elaboración y/o revisión de derecho de petición.
- Elaboración y/o escrito de medida provisional.





## **1.5. DERECHO PENAL**

Consiste en la asesoría al Asegurado por abogados especializados en los asuntos derivados de las conductas humanas tipificadas como delitos o crímenes, y sanciones establecidas en la ley penal. Entre otras se dará tratamiento a los siguientes asuntos:

### **A. ASESORÍA JURÍDICA**

Se prestará asesoría en materia penal al Asegurado sobre los aspectos penales y prevención de delitos, de mayor incidencia, tales como:

- Delitos como homicidios y lesiones personales.
- Delitos como secuestro, desaparición forzada, detención arbitraria.
- Delitos como la injuria y la calumnia
- Delitos como violencia intrafamiliar, maltrato mediante restricción a la libertad física, adopción irregular, inasistencia alimentaria, malversación y dilapidación de bienes de familiares, incesto, supresión, alteración o suposición del estado civil.
- Delitos como hurto, extorsión, estafa, fraude mediante cheque, abuso de confianza, defraudaciones, usurpación y daño en bien ajeno.
- Delitos contra los derechos de autor.
- Delitos como la falsedad ideológica en documento público, Falsedad material en documento público, Obtención de documento público falso, Falsedad en documento privado, Uso de documento falso, y falsedad personal.
- Delitos contra el sistema financiero.
- Delitos contra la salud pública.
- Delitos contra mecanismos de participación democrática.
- Responsabilidad penal para adolescentes.
- Sistema Penal Acusatorio y principios rectores y garantías procesales
- Impugnación de la sentencia penal.
- Reparación integral de perjuicios.
- Código Nacional de Policía (acciones policivas a protección de bienes inmuebles): acciones policivas a protección de bienes inmuebles o reclamaciones ante autoridades de policía.
- Código Nacional de Tránsito Terrestre: infracciones por alcoholemia, o impugnación de foto multas o multas.





## B. REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN EXTRA JUDICIAL

Consiste en la elaboración de los escritos y revisiones relacionados con esta materia; entre otros los siguientes:

- Elaboración y/o revisión de escrito para solicitar libertad, prisión domiciliaria, permiso de 72 horas, antecedentes penales, visitas al establecimiento carcelario etc.
- Elaboración y/o revisión de escrito de denuncia/querrela en delitos como: hurto, secuestro, estafa, lesiones personales, homicidios, incesto, suplantación de identidad, falsedad en documentos, fleteo.
- Elaboración y/o revisión de derechos de petición en asuntos de comparendos/foto comparendos.
- Elaboración y/o revisión de querellas policivas.
- Elaboración y/o revisión de derechos de petición en asuntos de comparendos/foto comparendos.

### 1.6.

## INTERNET

Esta prestación consiste en la asesoría al Asegurado por abogados especializados en el área de internet y las nuevas tecnologías, en aquellos asuntos que puedan afectar a la esfera personal o profesional del Asegurado como el caso de injurias, noticias desactualizadas o asuntos relacionados con menores en su uso de internet y las redes sociales (ciberbullyng, Groninga, renting,). Se dará tratamiento a los siguientes asuntos:

## A. ASESORÍA JURÍDICA

- Asesoramiento jurídico en su imagen en internet: eliminación de comentarios, fotos en internet, datos personales, perfiles en redes sociales, foros y páginas de opinión.
- Usurpación o robo de identidad.
- Asesoramiento jurídico en materia de ciberacoso.
- Asesoramiento jurídico sobre reputación online para tu carrera profesional y tus procesos de selección.
- Asesoramiento jurídico en caso de estafas en compras online.
- Asesoramiento jurídico para el borrado de huella digital.
- Asesoramiento jurídico sobre los principales problemas que afectan en internet, como pueden ser:
  - ▢ Asesoramiento jurídico sobre gestión de datos personales en internet.
  - ▢ Asesoramiento jurídico sobre baja, cancelación o eliminación de perfiles en redes sociales.





## REQUISITOS RELATIVOS A LA REVISIÓN Y REDACCIÓN DE CONTRATOS Y ESCRITOS

El servicio incluye la revisión de contratos y documentos, los cuales se remitirán únicamente en fotocopia por correo electrónico y la redacción de hasta tres (3) contratos o documentos anuales que no serán reutilizados, relativos a las anteriores prestaciones. El servicio no alcanza a ningún otro contrato o escrito distinto de los relacionados con las prestaciones anteriores.

Los Abogados elaborarán y redactarán de acuerdo con los datos facilitados por el Asegurado, y se los remitirán por e-mail. El plazo máximo de elaboración y/o revisión de los documentos será de tres (3) días, excluyendo sábados, domingos y festivos desde que el Asegurado haya facilitado los datos necesarios para la realización de los mismos. No está incluida la firma, presentación y subsiguiente tramitación de los escritos, que será por cuenta del Asegurado.

En caso de que el escrito que se solicita esté sujeto a plazo legal, el Asegurado deberá hacer llegar a la Compañía toda la documentación e información necesaria para su elaboración, con una antelación mínima de 72 horas hábiles anteriores a su vencimiento.

La Compañía no responde de la veracidad de los datos facilitados por el Asegurado no asumiendo, en consecuencia, responsabilidad alguna en caso de inexactitud o falta de actualización de los mismos. En el supuesto de que la información que el Asegurado facilite a la Compañía no resulte exacta, y que a causa de ello se derive algún perjuicio, La Compañía podrá exigir del Asegurado la reparación del mismo.

## SERVICIO DE NEGOCIACIÓN CON LA PARTE CONTRARIA

Los abogados del call center de la Compañía recurrirán a todas las opciones en vía extrajudicial que permitan solucionar el problema que enfrenta el cliente, en cualquier clase de litigio. Entre los servicios ofrecidos, se incluye la negociación con contrapartes que permita evitar tener que acudir a un proceso judicial o de conciliación, ahorrando así costo para el cliente.

## HORARIO

Se podrá hacer uso del servicio de asesoría legal en horario de 08:00 a 18:00, en horario laboral de lunes a viernes, excepto festivos nacionales. Las consultas o documentación que lleguen fuera de ese horario se entenderán recibidas el siguiente día hábil a las 8:00 a.m., de acuerdo con los criterios expresados.

Se incluye además un servicio de 24 horas para situaciones de urgencia penal.







## **TERRITORIO**

El servicio de asistencia legal se presta sobre situaciones fácticas que se pongan de manifiesto en territorio de Colombia y a las que sea aplicable la legislación colombiana, correspondiendo la competencia a los Jueces y Tribunales de la República de Colombia.

## **EXCLUSIONES DEL SERVICIO:**

El servicio no podrá ser prestado en caso de conflicto de intereses, cuando se plantee una reclamación, consulta o asistencia en contra de los intereses de Mapfre; o cuando coincidan dos clientes con intereses contrapuestos en el mismo asunto.

La redacción y revisión de escritos extrajudiciales no contenidos en este servicio.

## **LÍMITES DEL SERVICIO:**

El acceso al servicio de asesoramiento jurídico inmediato está limitado al Asegurado de la Póliza.

## **II. ASESORAMIENTO TRIBUTARIO**

La prestación de asistencia tributaria consiste en asesoría y orientación al Asegurado por parte de asesores tributarios expertos en la materia, incluyendo, entre otros aspectos, los siguientes:

- Asesoramiento tributario en el ámbito particular. (renta, sucesiones, patrimonio).
- Asesoramiento tributario en el ámbito del trabajador independiente y Pymes (IVA, Impuesto de Sociedades).
- Información sobre novedades legislativas.
- Revisión y asesoramiento sobre documentos legales.
- Exenciones fiscales
- Deducciones
- Declaraciones de Renta.

## **HORARIO**

Se podrá hacer uso del servicio de asesoría tributaria en horario de 08:00 a 18:00, en horario laboral de lunes a viernes, excepto festivos nacionales. Las consultas o documentación que lleguen fuera de ese horario se entenderán recibidas el siguiente día hábil a las 8:00 a.m., de acuerdo con los criterios expresados.



## TERRITORIO

El servicio de asistencia tributaria se presta sobre situaciones fácticas que se pongan de manifiesto en territorio de Colombia y a las que sea aplicable la legislación colombiana, correspondiendo la competencia a los Jueces y Tribunales de la República de Colombia.

## EXCLUSIONES DEL SERVICIO

El servicio no podrá ser prestado en caso de conflicto de intereses, cuando se plantee una reclamación, consulta o asistencia en contra de los intereses de Mapfre; o cuando coincidan dos clientes con intereses contrapuestos en el mismo asunto.

- La redacción y revisión de escritos extrajudiciales no contenidos en este servicio.

## LÍMITES DEL SERVICIO

El acceso al servicio de asistencia tributaria está limitado al Asegurado de la Póliza.

## III. ASESORAMIENTO INFORMÁTICO REMOTO

El servicio consiste en la asistencia informática telefónica que pudiesen requerir el Asegurado para el caso de sufrir incidencias en equipos de uso cotidiano como PC, tabletas, iPads, etc. y, en caso de necesidad, de manera remota a través de la instalación vía Internet por parte del Asegurado, bajo las instrucciones de un equipo técnico, de un software de control remoto de su equipo.

Las prestaciones incluidas son:

- Instalación y desinstalación de las aplicaciones, siempre con licencias acreditadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el cliente disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones habituales de usuario: aplicaciones ofimáticas y utilidades personales.
- Estaciones de trabajo y servidores Intel o AMD con sistema operativo Windows.
- Microsoft Office: Outlook, Excel, Word, PowerPoint, siempre con licencias acreditadas.
- Aplicaciones ofimáticas y de antivirus: Antivirus Panda, Symantec y TrendMicro.
- No se incluirá el soporte a aplicaciones que se hayan desarrollado específicamente por o para el Asegurado.





- Instalación y configuración de periféricos personales tales como impresoras, escáneres, cámaras digitales, PDA, etc.

Para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario que el usuario tenga en su poder el CD-ROM con el software del dispositivo.

## HORARIO

Se podrá hacer uso del servicio de asistencia informática remota en horario de 08:00 a 18:00, en horario laboral de lunes a viernes, excepto festivos nacionales.

## TERRITORIO

El servicio de asistencia Informática se presta sobre situaciones fácticas que se pongan de manifiesto en territorio de Colombia y a las que sea aplicable la legislación colombiana.

## LÍMITES DEL SERVICIO

El acceso al servicio de asistencia informática remota está limitado al Asegurado de la Póliza.

### EN CASO DE SINIESTRO FAVOR COMUNÍQUESE A:



Nacional: **01 8000 519 991**

Bogotá: **601 3077024** Celular: **#624**

#### Defensor del Consumidor Financiero

##### Defensor principal MAPFRE

Dr. Manuel Guillermo Rueda

**Dirección:** Carrera 13 A # 28-38

Oficina 221 Bogotá, D.C.

**Celular:** 3123426229

**Correo:** defensoriamapfre@gmail.com

**Horario de atención:** Lunes a Viernes de 8:00am a 5:00pm jornada continua.

##### Defensor suplente MAPFRE

Jorge Humberto Martínez Luna

**Dirección:** Transversal 17 A Bis # 36-60

Bogotá, D.C.

**Celular:** 3102234304

**Correo:** martiluabog@cable.net.co

**Horario de atención:** Lunes a Viernes de 8:00am a 5:00pm jornada continua.





Avenida Carrera 70 # 99-72  
Bogotá, D.C. - Colombia  
**PBX: 601 6503300**

Entiéndase la palabra "MAPFRE" como  
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A y/o MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A

**mapfre.com.co**

**clientes.mapfre.com.co**



@mapfreco



@MAPFRE\_CO



@MAPFREco

