

# Anexo

## servicios adicionales



Seguro de Hogar



Este documento es **muy importante**:

- **Define los límites de la cobertura**, qué riesgos están cubiertos y bajo qué condiciones se activan.
- **Clarifica el funcionamiento del contrato**, explicándote el procedimiento a seguir en caso de siniestro, incluyendo la forma de pago de indemnizaciones.
- **Establece las obligaciones de cada parte**, detallando tus derechos y deberes como asegurado y los de la compañía aseguradora.

**Consérvalo. Consúltalo.**



# Anexo

## servicios adicionales



Seguro de Hogar



Este documento es **muy importante**:

- **Define los límites de la cobertura**, qué riesgos están cubiertos y bajo qué condiciones se activan.
- **Clarifica el funcionamiento del contrato**, explicándote el procedimiento a seguir en caso de siniestro, incluyendo la forma de pago de indemnizaciones.
- **Establece las obligaciones de cada parte**, detallando tus derechos y deberes como asegurado y los de la compañía aseguradora.

**Consérvalo. Consúltalo.**





# Contenido

Asistencia domiciliaria.....	4
<b>1. Objeto del servicio.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Definiciones .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Ámbito territorial.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Coberturas .....</b>	<b>5</b>
<b>5. Exclusiones generales .....</b>	<b>9</b>
<b>6. Revocación .....</b>	<b>12</b>
<b>7. Alcance de las coberturas del presente servicio.....</b>	<b>12</b>
<b>8. Límites de responsabilidad .....</b>	<b>12</b>
<b>9. Siniestro .....</b>	<b>12</b>
<b>10. Reembolsos.....</b>	<b>12</b>





# Asistencia domiciliaria



La verdadera tranquilidad no es solo tener un seguro que te responda, sino contar con ese plus que te manda la solución justo cuando ocurre el imprevisto

Es como tener un equipo de auxilio listo para actuar por ti, para que no tengas que buscar quién te ayude ni preocuparte por pagos extra en ese instante.

## 1. Objeto del servicio

En virtud del presente servicio, 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 el riesgo asegurado descrito en la carátula de la póliza como consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente texto y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

## 2. Definiciones

Para los efectos de este texto se entenderá por:

### **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.

### **Asegurado**

Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.

### **Inmueble asegurado**

Será el inmueble registrado bajo una dirección y ciudad plenamente identificada en la póliza como “dirección del riesgo asegurado”.



## Edificación

Conjunto de elementos de construcción que conforman la estructura y su cerramiento, las divisiones internas, las instalaciones hidráulicas, sanitarias, eléctricas.

## 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.

## Beneficiario

Persona natural con derecho a percibir los servicios descritos en el presente texto. Se considera como beneficiario la persona identificada como tal en la carátula de la póliza, a su cónyuge o compañero permanente, a sus hijos y parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, siempre que residan permanentemente dentro del predio amparado.

Igualmente se incluyen los empleados domésticos al servicio del asegurado.



## 3. Ámbito territorial

El derecho a las prestaciones de este texto se extiende a los inmuebles asegurados 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.



## 4. Coberturas

Las coberturas relativas a las áreas privadas de la vivienda asegurada son las relacionadas y se prestarán de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:

## Plomería

La compañía enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, 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 asegurado exclusivamente en los siguientes casos:

- 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.
- 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 acabado.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución por daños súbitos e imprevistos de los siguientes accesorios: acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yes, tes, adaptadores, tapones, bujes y/o abrazaderas.
- Cuando se trate de des taponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie. Siempre que no involucre cajas de inspección y/o trampas grasas.
- Daños a las redes de ingreso o salida a calentadores de agua junto con sus acoples limitado a 6 SMDLV, excluyendo daño interno.
- Destaponamiento de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- Cuando el daño sea consecuencia del deterioro o la ausencia de boquilla, se prestará un único evento por vigencia

Los acabados se realizarán solo en el área donde hayan sido intervenidos en la exploración y reparación.

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 solo el costo de mano de obra para reemplazar dichos elementos siempre y cuando el asegurado los suministre en la primera visita.

## Instalaciones de gas

La compañía enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, 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 asegurado exclusivamente 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, válvulas, adaptadores, registros, uniones, niples, yes, tes, tapones y/o codos

El valor asegurado para esta cobertura es de 30 SMDLV por evento.

## Electricidad

La compañía enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas del inmueble asegurado exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de la 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 la 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.

- Se excluye del presente servicio los relacionados con el monte y desmonte de partes y/o piezas en techos y paredes con diseño especial y cualquier otro elemento o bien que impida la reparación o prestación del servicio.
- En los casos de daños al desmote de molduras en techos y paredes al momento de efectuar la reparación, el asegurado asumirá por cuenta propia los costos de reposición del bien.

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.

## Inundación

En caso de que el riesgo asegurado resulte afectado por daños por agua, la compañía enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, 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.

## 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 asegurado, 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 SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.



## 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 asegurado, por el presente texto, la compañía enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, 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.

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

## 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 asegurado, la compañía enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los vidrios.

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.

## 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 asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los mismos.

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.

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.

## 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 beneficiario, su grupo familiar o por el arrendatario, o rotura de vidrios; se produzca un daño en el inmueble asegurado 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.

## Gastos de hotel por inhabilitación del inmueble asegurado

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 e impacto de vehículos terrestres no causados por el beneficiario, su grupo familiar o por el arrendatario; el inmueble asegurado no quede en condiciones de habitabilidad, la compañía cubrirá los gastos de hotel para un máximo de 4 habitantes permanentes del inmueble asegurado, a razón de 30 SMDLV por vigencia anual de la póliza, y solo por el tiempo que duren las reparaciones con un máximo de 5 días continuos.



## Gastos de mudanzas

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 e impacto de vehículos terrestres no causados por el beneficiario, su grupo familiar o por el arrendatario, el inmueble asegurado 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 garantizar los gastos de traslado de tales bienes hasta el sitio designado por el beneficiario, dentro de la misma ciudad, y de regreso hasta el inmueble asegurado cuando hayan culminado las reparaciones.

Esta cobertura tendrá un límite máximo por evento de 40 SMDLV. La compañía no se hace responsable de los bienes transportados.

## Gastos de bodegaje

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 e impacto de vehículos terrestres no causados por el beneficiario, su grupo familiar o por el arrendatario, el inmueble asegurado 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 garantizar los gastos de depósito de tales bienes en el sitio designado por el beneficiario, dentro de la misma ciudad, hasta cuando hayan culminado las reparaciones.

El límite de esta cobertura es de 30 SMDLV por vigencia anual de la póliza. La compañía no se hace responsable de los bienes dejados en depósito y custodia.

## 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.

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/o rayo, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres no causados por el beneficiario, su grupo familiar o por el arrendatario; 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 30 SMDLV por evento.

## Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar

La compañía organizará y tomará a su cargo los gastos suplementarios derivados del regreso anticipado del beneficiario, en caso de fallecimiento súbito y accidental de un familiar en primer grado, hijos o su cónyuge, a la ciudad de residencia permanente, 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 30 SMDLV por evento.



## Coordinación y envío de ambulancia

Si como resultado de un accidente acaecido en el inmueble asegurado o a causa de una enfermedad el beneficiario de la asistencia requiere manejo hospitalario, la compañía se encargará de poner a su disposición, sin costo alguno para el beneficiario, una ambulancia para trasladarlo a un centro hospitalario cercano al inmueble asegurado y acorde con su situación clínica. La ambulancia podrá ser de baja o alta complejidad según las circunstancias de tiempo y lugar. Esta cobertura se limita a 2 eventos por vigencia anual de la póliza. El beneficiario conoce y acepta que la cobertura aquí brindada es de medio y no de resultado.

## Vigilante por eventos realizados en el hogar

La compañía enviara un vigilante con el fin de cuidar los vehículos de los invitados al hogar, que tengan que parquear en frente del perímetro de la vivienda.

Este servicio se prestará máximo en 3 ocasiones que el asegurado lo solicite durante la vigencia.

## Conductor profesional

En caso de imposibilidad del asegurado para conducir su vehículo por enfermedad o accidente, la compañía proporcionará a su cargo un conductor profesional o un taxi para trasladar al asegurado o a sus familiares en primer grado de consanguinidad hasta el punto de destino que informen el momento de solicitar la asistencia. En todo caso, esta cobertura estará limitada a 2 trayectos durante la vigencia.

## Atención a propiedades vecinas de terceros por eventos derivados de una responsabilidad civil extracontractual

La compañía prestará la atención y necesaria para atender los daños materiales súbitos e imprevistos causados a las propiedades vecinas de terceras personas. La atención será prestada por un técnico especializado

designado por la compañía y estará destinada a atender los daños derivados de un incendio, explosión o derrames accidentales o imprevistos de agua, surgidos desde el inmueble asegurado.

Esta cobertura tiene un límite de 30 SMDLV por evento.

## ✘ 5. Exclusiones generales

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.

En todo caso siempre existirá la posibilidad de que los acabados instalados producto de la reparación no coincidan con los ya existentes por la diferencia de color, su textura o brillantez debido al uso y desgaste natural del que hay instalado. Así mismo porque los lotes de piezas pueden tener variación por el tiempo de fabricación, tamaño, características o por la marca del fabricante que podrían diferir de las piezas que no fueron afectadas.

No son objeto de la cobertura, las prestaciones y hechos siguientes:

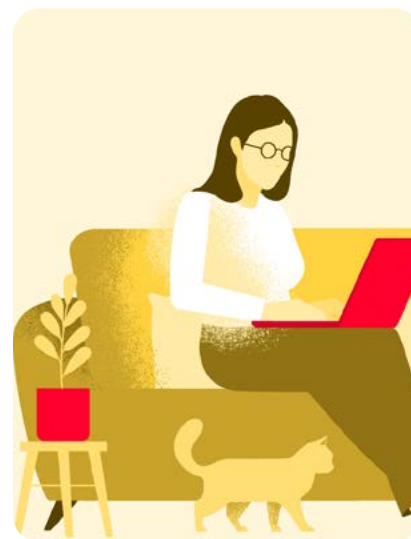
- Los servicios que el asegurado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de la compañía; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con la compañía.
- Los servicios adicionales que el asegurado haya contratado directamente con el especialista reparador bajo cuenta y riesgo.
- Quedan excluidas de la cobertura las consecuencias de los hechos siguientes: los causados por mala fe del asegurado.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.



- 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. La anterior exclusión no se hace extensiva a los actos mal intencionados de terceros.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Los que se produzcan con ocasión de la participación del asegurado en apuestas, desafíos o riñas. Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelación del mismo.
- Daños ocasionados por cimentación de la construcción. Daños preexistentes al inicio de cobertura de la póliza. Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.
- Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento.

### **Exclusiones adicionales a la cobertura de plomería**

- Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas y/o cubiertas.
- 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.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción.
- Exploración de los ductos y tuberías, junto con sus conexiones que se encuentren embebidas en placas y/o correspondan columnas estructurales.
- 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.
- Red de suministro del servicio público de acueducto y alcantarillado. Daño interno en calentadores.
- Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado y/o de hierro fundido y/o de asbestos cemento Y/o cerámica.
- Se excluye del presente servicio los relacionados con el monte y desmonte de partes y/o piezas empotradas tales como muebles de madera, muebles de cocinas integrales, muebles y mesones en mármol, pisos de madera, laminados o en mármol y cualquier otro elemento o bien que impida la reparación o prestación del servicio.



- En los casos de daños al desmote de lavaderos, tasas de baño, lavamanos, tinas, jacuzzi el asegurado asumirá por cuenta propia los costos de reposición del bien.

### Bienes excluidos en la cobertura de plomería

- 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 asegurado.
- El mobiliario del inmueble asegurado incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.
- Exclusiones adicionales a la cobertura de instalaciones de gas
- Cuando el daño se presente en gasodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por gas.
- 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.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio de gas (natural o propano).
- Exclusiones adicionales a la cobertura de electricidad
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, y en acabados.
- 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.
- Red de suministro del servicio público de energía.
- Bienes excluidos
- Elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, fluorescentes.
- Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.

### Exclusiones adicionales a la cobertura de cerrajería

- Cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a guardarrobas y alacenas el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).
- Daños en los sistemas electrónicos o eléctricos utilizados para la apertura de puertas.

### Exclusiones adicionales a la cobertura de vidrios

- 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.

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

- Cuando se trate de reparación de goteras que no tengan como causa la rotura de tejas.
- Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta por humedades o filtraciones.
- Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: canales, bajantes, elementos de conducción de aguas lluvias a nivel de cubiertas del inmueble asegurado.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados, en emboquillamientos, y en demás elementos constructivos en general.
- Cuando el daño se presente en los tanques de almacenamiento de gas, en las pipetas o cualquier otro recipiente empleado para su almacenamiento.
- 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).



## 6. Revocación

Los amparos cubiertos por el texto de asistencia domiciliaria quedarán sin efectos, a partir del día de revocación de la póliza de seguro, a la cual accede el presente servicio.

## 7. 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 texto, 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 hogar. Las indemnizaciones fijadas en las coberturas serán en todo caso complemento de los contratos que pudieren tener el asegurado cubriendo el mismo riesgo.

## 8. 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 significara: técnicos, cerrajeros, electricistas, plomeros, vidrieros, hoteles, vigilantes, ambulancias y cualquier otra entidad que suministra la asistencia autorizada.

## 9. Siniestro

Se entiende que la cobertura opera para las secciones daños materiales, HMACC 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.

Además de lo indicado en las condiciones generales de la póliza se tendrá en cuenta lo siguiente:

En caso de un evento cubierto por el presente texto, el asegurado deberá solicitar siempre la asistencia a Mapfre Sí 24 por teléfono a los números 601 307 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), dirección del inmueble asegurado, tipo de asistencia que requiere, lugar donde se encuentra el asegurado y su número de teléfono.

Las llamadas telefónicas serán atendidas las 24 horas del día, los 365 días al año y serán con cobro revertido y en los lugares en que no fuere posible hacerlo así, el asegurado podrá recuperar el importe de las llamadas, contra prestación de los recibos. En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por servicios ajenos a esta compañía.

## 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 texto; 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.

## 10. Reembolsos

Exclusivamente para los inmuebles asegurados 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 y 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 texto 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 pedirse 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 la cédula de ciudadanía, o cédula

de extranjería, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa. 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 anexo en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

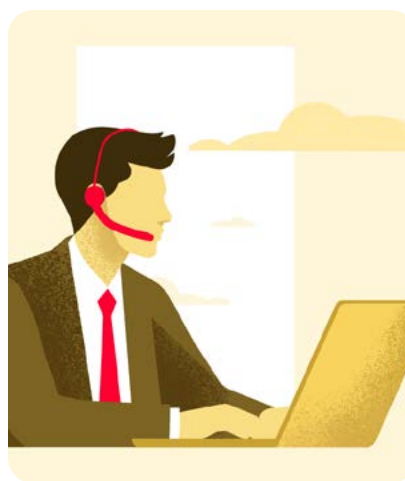
## En caso de siniestro...

Comunícate con nuestra línea:

# **SÍ24**

Nacional: **01 8000 519 991**  
Bogotá: **601 307 7024** Celular: **#624**

O regístralo en Autoservicio:  
**[clientes.mapfre.com.co](http://clientes.mapfre.com.co)**



## Datos del Defensor del Consumidor Financiero Mapfre

### Defensor principal



**Dr. Manuel Guillermo Rueda Serrano**



**Dirección física:**

Carrera 13 A # 28-38, oficina 221, Bogotá D. C.



**Teléfono celular:**

312 342 6229



**Correo electrónico:**

defensoriamapfre@gmail.com



**Horario de atención:**

Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.,  
jornada continua.

### Defensor suplente



**Dr. Jorge Humberto Martínez Luna**



**Dirección física:**

Calle 141 # 7B-25, Bogotá D. C.



**Teléfono celular:**

310 223 4304



**Correo electrónico:**

martiluabog@cable.net.co



**Horario de atención:**

Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.,  
jornada continua.



# Cuidamos lo que te importa



Torre Mapfre  
Carrera 15 # 91-46  
Bogotá, D.C. - Colombia  
[www.mapfre.com.co](http://www.mapfre.com.co)



# Cuidamos lo que te importa



Torre Mapfre  
Carrera 15 # 91-46  
Bogotá, D.C. - Colombia  
[www.mapfre.com.co](http://www.mapfre.com.co)

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

VIGILADO