



# condicionado

Arrenda tranquilo, arrenda... seguro.

**a** RRENDAMIENTO  
| **MAPFRE**

La aseguradora global de confianza.



# Índice

## Póliza Arrendamiento

1.	AMPARO BÁSICO .....	3
2.	AMPAROS ADICIONALES .....	3
2.1.	SERVICIOS PÚBLICOS .....	3
2.2.	CLAUSULA PENAL .....	3
2.3.	DAÑOS Y FALTANTES EN EL INMUEBLE .....	4
2.4.	PERDIDA DE ARRENDAMIENTO Y ADMINISTRACION POR DAÑOS MATERIALES .....	4
2.5.	ASISTENCIA DOMICILIARIA .....	4
2.5.1.	OBJETO DEL SERVICIO .....	4
2.6.	ASISTENCIAS ADICIONALES .....	4
2.6.1.	OBJETO DEL SERVICIO .....	4
3.	EXCLUSIONES .....	4
3.1.	EXCLUSIONES AL AMPARO BÁSICO .....	4
3.2.	EXCLUSIONES AL AMPARO ADICIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS .....	5
3.3.	EXCLUSIONES AL AMPARO DE CLAUSULA PENAL .....	5
3.4.	EXCLUSIONES AL AMPARO DE DAÑOS Y FALTANTES .....	5
3.5.	EXCLUSIONES AL AMPARO DE PERDIDA DE ARRENDAMIENTO Y ADMINISTRACION POR DAÑOS MATERIALES .....	6
4.	DEFINICIONES .....	7
4.1.	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO .....	7
4.2.	RECONEXIÓN .....	7
4.3.	SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS AMPARADOS .....	7
4.4.	REINSTALACIÓN: .....	7
4.5.	RESTITUCIÓN DEL INMUEBLE .....	7
5.	VALOR ASEGURADO Y LÍMITE MÁXIMO DE INDEMNIZACIÓN .....	8
5.1.	AMPARO BÁSICO .....	8
5.2.	AMPARO ADICIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS .....	8
5.3.	AMPARO ADICIONAL DE CLAUSULA PENAL .....	8
5.4.	AMPARO ADICIONAL DE DAÑOS Y FALTANTES .....	8
5.5.	AMPARO ADICIONAL DE PERDIDA DE ARRENDAMIENTO Y ADMINISTRACION POR DAÑOS MATERIALES .....	8
6.	PRIMA DE SEGURO .....	9
7.	VIGENCIA .....	9
8.	SINIESTRO .....	9

8.1. AMPARO BÁSICO .....	9
8.2. AMPARO ADICIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS .....	9
9. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO .....	9
10. INDEMNIZACIÓN .....	10
11. DEDUCIBLE .....	10
12. DECLARACIONES RETICENTES O INEXACTAS .....	10
13. MODIFICACIÓN DEL ESTADO DEL RIESGO .....	10
14. SUBROGACIÓN .....	11
15. PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS .....	11
16. DOMICILIO .....	11
ANEXO ASISTENCIA DOMICILIARIA .....	12
1. PLOMERÍA .....	12
2. ELECTRICIDAD .....	13
3. INUNDACIÓN .....	13
4. LAVADO Y SECADO DE ALFOMBRAS .....	13
5. CERRAJERÍA .....	13
6. VIDRIOS .....	13
7. INSTALACIONES DE GAS .....	15
8. REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE TEJAS POR ROTURA .....	15
9. CELADURÍA .....	16
10. GASTOS DE JARDINERÍA .....	16
11. GASTOS DE REPARACIÓN DE PROPIEDADES VECINAS DE TERCEROS DERIVADAS DE UNA RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL .....	16
12. EXCLUSIONES GENERALES .....	17
13. TERMINACIÓN .....	17
14. ALCANCE DE LAS COBERTURAS DEL PRESENTE SERVICIO .....	17
15. . LÍMITES DE RESPONSABILIDAD .....	18
16. . SINIESTROS .....	18
17. . REEMBOLSOS .....	18
18. . DEFINICIONES .....	19
19. ÁMBITO TERRITORIAL .....	19
ANEXO ASISTENCIAS ADICIONALES .....	20
1. ASESORAMIENTO JURÍDICO INMEDIATO .....	20
2. ASISTENCIA TRIBUTARIA .....	28
3. ASISTENCIA INFORMÁTICA .....	28

# Condiciones

---

# Generales

MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. quien en adelante se denominará La Compañía, se obliga a indemnizar los perjuicios patrimoniales derivados del incumplimiento de las obligaciones a cargo del arrendatario, de acuerdo con las condiciones generales estipuladas a continuación y a las particulares indicadas expresamente en la carátula o en los anexos a la póliza.

## 1. AMPARO BÁSICO

Con sujeción a las condiciones de la presente póliza y previo el pago de la correspondiente prima la compañía:

- 1.1. Ampara el pago de los cánones o rentas dejados de pagar por los arrendatarios, y los reajustes pactados debidamente en el contrato de arrendamiento; bajo el cual el asegurado descrito en la carátula de la presente póliza, tenga la calidad de arrendador, y cuya solicitud de seguro haya sido estudiada y aprobada por la compañía.
- 1.2. Ampara las cuotas de administración ordinaria dejadas de pagar por los arrendatarios, que se encuentren pactadas en forma clara y expresa en el contrato de arrendamiento asegurado, siempre y cuando se haya fijado un término perentorio para su pago y el impago hubiese ocurrido durante la vigencia de la póliza.

## 2. AMPAROS ADICIONALES

### 2.1 SERVICIOS PÚBLICOS

Mediante el pago de una prima adicional, por mutuo acuerdo y siempre y cuando así se indique en la carátula de la presente póliza o en anexo o certificado separado, se podrá otorgar el amparo adicional de servicios públicos; en virtud del cual La Compañía, asegura durante la vigencia de la póliza, el pago a favor del asegurado de los saldos insolutos que los arrendatarios adeuden por concepto de los servicios públicos domiciliarios que se encuentren pendientes de pago, al momento de la entrega del inmueble arrendado.

Adicionalmente se cubren las sumas que se adeuden por concepto de reconexión y reinstalación de servicios públicos, de acuerdo a la definición contenida en la condición 4.3 de este condicionado; siempre y cuando se originen como consecuencia del incumplimiento por parte de los arrendatarios en el pago de los servicios públicos al momento de la entrega del inmueble.

**PARÁGRAFO:** En caso de pérdida total de las líneas telefónicas correspondientes al inmueble arrendado, La Compañía indemnizará al asegurado el veinte por ciento (20%) de la suma asegurada por el presente amparo, sin que esto implique que La Compañía garantice la restitución de las líneas.

### 2.2. 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.

### 2.3. 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.

#### **2.4. PERDIDA DE ARRENDAMIENTO Y ADMINISTRACION 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.

#### **2.5. 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.

##### **2.5.1. 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.

#### **2.6. ASISTENCIAS ADICIONALES**

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

##### **2.6.1. 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.

### **3. EXCLUSIONES**

#### **3.1. EXCLUSIONES AL AMPARO BÁSICO.**

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

- 3.1.1. CLÁUSULAS PENALES, MULTAS, INTERESES SOBRE CÁNONES DE ARRENDAMIENTO, LUCRO CESANTE, CUALQUIER OTRA SANCIÓN PECUNIARIA, CUOTAS DE ADMINISTRACIÓN EXTRAORDINARIAS, SALVO QUE SE HAYA CONTRATADO LA COBERTURA ADICIONAL DE CLAUSULA PENAL.**
- 3.1.2. SUMAS A CARGO DE LOS ARRENDATARIOS POR CONCEPTO DE SERVICIOS PÚBLICOS, SALVO QUE SE HAYA CONTRATADO LA COBERTURA ADICIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS.**
- 3.1.3. DAÑOS CAUSADOS AL INMUEBLE ARRENDADO; ASÍ COMO LOS FALTANTES DE LOS BIENES ENTREGADOS CON EL INMUEBLE, SALVO QUE SE ENCUENTRE CONTRATADA LA COBERTURA DE DAÑOS Y FALTANTES.**
- 3.1.4. CÁNONES DE ARRENDAMIENTO O REAJUSTES QUE NO ESTÉN EXPRESA Y LEGALMENTE PACTADOS EN EL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO; QUE TRANSGREDAN LAS DISPOSICIONES LEGALES QUE LOS REGULAN; QUE**

**SOBREPASEN LOS LÍMITES PERMITIDOS, O QUE NO HAYAN SIDO PREVIAMENTE NOTIFICADOS A LA COMPAÑÍA DE SEGUROS.**

- 3.1.5. CÁNONES DE ARRENDAMIENTO O REAJUSTES, CUYO INCUMPLIMIENTO O NO PAGO POR PARTE DE LOS ARRENDATARIOS, PROVENGAN DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL ASEGURADO COMO ARRENDADOR.**
- 3.1.6. CUANDO POR ACUERDO O CONVENCIÓN ENTRE EL ASEGURADO Y LOS ARRENDATARIOS SE LES HA CONDONADO O COMPENSADO A ÉSTOS ÚLTIMOS CUALQUIER SUMA ADEUDADA POR CONCEPTO DE CÁNONES DE ARRENDAMIENTO O DE SERVICIOS PÚBLICOS.**
- 3.1.7. CUANDO EL ASEGURADO O EL ARRENDADOR INICIE POR SU CUENTA CONTRA LOS ARRENDATARIOS, ACCIÓN DE RESTITUCIÓN O DE COBRO DE LAS SUMAS DE DINERO ADEUDADAS POR CONCEPTO DE CÁNONES DE ARRENDAMIENTO O DE SERVICIOS PÚBLICOS; LA COMPAÑÍA NO AMPARARÁ LOS HONORARIOS Y GASTOS DE DEFENSA EN QUE HAYA INCURRIDO EL ARRENDADOR.**
- 3.1.8. CUANDO ENTRE EL ASEGURADO Y LOS ARRENDATARIOS EXISTAN DIFERENCIAS SOMETIDAS AL CONOCIMIENTO DE AUTORIDADES JUDICIALES O ADMINISTRATIVAS, RELATIVAS A LA EXISTENCIA DE VICIOS GRAVES EN LOS INMUEBLES DADOS EN ARRENDAMIENTO, O ATINENTES AL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES QUE LE CORRESPONDEN AL ASEGURADO COMO ARRENDADOR.**
- 3.1.9. CUALQUIER SUMA DE DINERO, CUYA RECLAMACIÓN PRESENTADA POR EL ASEGURADO FUERE DE CUALQUIER MANERA FRAUDULENTA.**
- 3.1.10. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS.**
- 3.1.11. CUANDO EL INMUEBLE ARRENDADO SEA DESTINADO O UTILIZADO PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES ILÍCITAS O QUE CONTRAVENGAN LAS DISPOSICIONES LEGALES Y REGLAMENTARIAS.**
- 3.1.12. LOS ACTOS EJECUTADOS POR LA AUTORIDAD.**
- 3.1.13. CANONES DE ARRENDAMIENTO DE TERCEROS DIFERENTES AL TITULAR ARRENDATARIO QUE FIGURA EN EL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Y QUE NO HAYAN SIDO AUTORIZADOS POR MAPFRE, ADICIONAL AQUELLOS QUE PROVENGAN DE CESIÓN ENTRE ARRENDATARIOS Y/O SUBARRIENDOS.**

### **3.2. EXCLUSIONES AL AMPARO ADICIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS.**

**EN ADICIÓN A LAS EXCLUSIONES PACTADAS PARA EL AMPARO BÁSICO, SALVO LA EXCLUSIÓN 3.1.2 EL AMPARO ADICIONAL TAMPOCO CUBRE EL PAGO DE SUMAS DE DINERO QUE SE ORIGINEN O SEAN CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:**

- 3.2.1. MATRÍCULAS, IMPUESTOS, MULTAS, SANCIONES, INTERESES, LUCRO CESANTE.**
- 3.2.2. DAÑOS AL INMUEBLE DERIVADOS DE LA SUSPENSIÓN, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL INMUEBLE ARRENDADO, SALVO QUE SE ENCUENTRE CONTRATADA LA COBERTURA DE DAÑOS Y FALTANTES.**
- 3.2.3. SUMAS QUE SE ADEUDEN POR CONCEPTO DE SERVICIOS PÚBLICOS, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN DE LOS MISMOS, QUE NO ESTÉN A CARGO DE LOS ARRENDATARIOS, SALVO QUE SE ENCUENTRE CONTRATADA LA COBERTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS.**
- 3.2.4. REPOSICIÓN O CAMBIO DE MEDIDORES Y CONTADORES DE CONSUMO.**
- 3.2.5. MANTENIMIENTOS REGLAMENTARIOS A ELEMENTOS, DISPOSITIVOS O SISTEMAS DE SERVICIOS PÚBLICOS.**

### **3.3. 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:**

- 3.3.1. 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**

### **3.4. 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:**

- 3.4.1. CUANDO LOS DAÑOS Y DETERIOROS 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.
- 3.4.2. CUANDO LOS ELEMENTOS DAÑADOS O FALTANTES NO SE ENCUENTRAN RELACIONADOS EN EL INVENTARIO REALIZADO AL INICIO DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.
- 3.4.3. MODIFICACIONES REALIZADAS A LAS ESTRUCTURAS, MUROS, INSTALACIONES PERMANENTES QUE HAGAN PARTE DEL INMUEBLE ARRENDADO, AUTORIZADAS POR EL ARRENDADOR.
- 3.4.4. SI HAY DOLO O MALA FE DEL ARRENDADOR.
- 3.4.5. DAÑOS CAUSADOS POR FENÓMENOS DE LA NATURALEZA COMO INUNDACIONES, TERREMOTO,
- 3.4.6. MAREMOTO, GRANIZO, VIENTOS FUERTES, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDA DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS.
- 3.4.7. 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.
- 3.4.8. DAÑOS CAUSADOS POR ENERGÍA NUCLEAR RADIOACTIVA.
- 3.4.9. DAÑOS O FALTANTES A BIENES QUE NO ESTÉN PERMANENTEMENTE ADHERIDOS AL INMUEBLE.

### **3.5. EXCLUSIONES AL AMPARO DE PERDIDA DE ARRENDAMIENTO Y ADMINISTRACION 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:**

- 3.5.1. 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.
- 3.5.2. TERREMOTO, TEMBLOR, ERUPCIÓN VOLCÁNICA, MAREMOTO, TSUNAMI.
- 3.5.3. TRABAJOS DE REPARACIÓN RECONSTRUCCIÓN, REMODELACIÓN, DECORACIÓN U OTROS SIMILARES QUE SE EFECTÚEN AL INMUEBLE.
- 3.5.4. ACCIÓN CONTINUADA DE HUMO, HOLLÍN, CENIZA, FILTRACIONES DE AGUA, HUMEDAD O HUNDIMIENTOS NO REPENTINOS DEL SUELO.
- 3.5.5. 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.
- 3.5.6. DAÑOS SUFRIDOS EN EL INMUEBLE OBJETO DEL CONTRATO QUE SEAN ORIGINADOS POR EL DETERIORO GRADUAL DEL INMUEBLE POR EL PASO DEL TIEMPO.



**3.5.7. 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.**

**4. DEFINICIONES**

Para todos los efectos de la presente póliza, las expresiones mencionadas a continuación, tendrán la acepción y el alcance contenido en las siguientes definiciones:

**4.1. CONTRATO DE ARRENDAMIENTO**

Es el amparado por esta póliza, cuyas condiciones han sido aprobadas por LA COMPAÑIA, y cumple con los siguientes requisitos:

- a) Otorgar la calidad de Arrendador, únicamente al Asegurado.
- b) Identificar plena y correctamente a cada uno de Los Arrendatarios, con su número de cédula de ciudadanía o NIT.
- c) Estar debidamente firmado por las partes con el reconocimiento ante notario de su contenido y firmas.
- d) Pactar dentro de sus cláusulas la solidaridad de Los Arrendatarios, respecto de todas las obligaciones del contrato.
- e) Identificar claramente el inmueble arrendado con su nomenclatura actual, linderos y número de matrícula inmobiliaria.
- f) Identificar en forma clara la destinación del inmueble arrendado.
- g) Pactar el canon mensual de arrendamiento y sus reajustes, así como el término dentro del cual deberán pagarse y la forma de pago.
- h) Incluir en forma expresa, la renuncia de Los Arrendatarios a los requerimientos de ley para constituirlos en mora por el no pago del canon de arrendamiento.
- i) Establecer el término de duración del contrato (vigencia) y el de sus prorrogas, si a ello hubiere lugar.
- j) Pactar Cláusula Penal por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del contrato.
- k) Pactar en favor del Arrendador, la cláusula que faculte la cesión del contrato.
- l) No pactar dentro del contrato, Cláusula Compromisoria.
- m) Indicar la relación de servicios a cargo de Los Arrendatarios, los bienes y usos conexos y adicionales del inmueble arrendado, si es el caso.
- n) Establecer que el contrato presta mérito ejecutivo, para iniciar las acciones a que haya lugar contra Los Arrendatarios.
- o) Prohibir a Los Arrendatarios la cesión del contrato o el subarriendo.
- p) Pactar expresamente que los honorarios de abogado, costos judiciales o extrajudiciales en que se incurra para el cobro de cualquier suma de dinero a cargo de Los Arrendatarios, o para la restitución del inmueble arrendado, serán en su totalidad de cargo y asumidos por Los Arrendatarios.

**4.2. RECONEXIÓN**

Restablecimiento de un servicio público al inmueble arrendado, objeto del contrato de arrendamiento asegurado, al cual se le ha suspendido temporalmente tal servicio.

**4.3. SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS AMPARADOS:**

Los servicios públicos amparados son: Energía Eléctrica, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Recolección de Basuras, Gas domiciliario, Teléfono Local y de Larga Distancia Nacional e Internacional.

**4.4. REINSTALACIÓN:**

Restablecimiento de un servicio público a un inmueble arrendado, al cual se le ha suspendido definitivamente tal servicio.

#### 4.5. RESTITUCIÓN DEL INMUEBLE:

Entiéndase por restitución del inmueble arrendado, la entrega que de él efectúen los arrendatarios a LA COMPAÑIA, al propietario del inmueble, su cónyuge, compañero permanente, herederos, juzgado competente, autoridad competente para la restitución, o a un secuestre por orden de juzgado competente; colocando a su disposición las correspondientes llaves.

La iniciación de trámites, procesos o acciones judiciales, tendientes a la restitución del inmueble arrendado, o al cobro de sumas a cargo de Los Arrendatarios, serán de exclusiva competencia de LA COMPAÑIA.

PARAGRAFO: LA COMPAÑIA solo iniciará proceso de restitución derivado del incumplimiento del pago del canon de arrendamiento y cuotas de administración a cargo del Arrendatario.

PARAGRAFO II: El Asegurado no podrá negarse a recibir el inmueble, cuando el arrendatario manifieste su voluntad de entrega del inmueble. De hacerlo, no habría lugar a indemnización a partir de la fecha en la cual se debió haber recibido el inmueble.

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

#### 5.1. AMPARO BÁSICO

El valor asegurado del amparo básico corresponderá al monto del canon mensual de arrendamiento y administración ordinaria pactado en el Contrato de Arrendamiento asegurado, y el valor total de la indemnización en ningún caso excederá el monto del valor asegurado.

#### 5.2. AMPARO ADICIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

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 COMPAÑIA reconocerá por concepto de la sumatoria de los montos que se adeuden por consumos, reconexiones y reinstalaciones de servicios públicos de Energía Eléctrica, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Recolección de Basuras, Gas domiciliario, Teléfono Local y de Larga Distancia Nacional e Internacional, y no a la cantidad debida por cada uno de ellos independientemente considerados. El valor asegurado fijado, no podrá ser modificado durante la vigencia de la presente póliza.

#### 5.3. 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 COMPAÑIA 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.

#### 5.4. 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 COMPAÑIA 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.

#### 5.5. AMPARO ADICIONAL DE PERDIDA DE ARRENDAMIENTO Y ADMINISTRACION 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 COMPAÑIA 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.

## 6. PRIMA DE SEGURO

LA COMPAÑIA liquidará la prima que corresponde para cada periodo de vigencia de la póliza de manera anticipada, calculada con base en la tarifa vigente para el Seguro de Arrendamiento. Dicha prima deberá ser pagada por el Tomador o Asegurado en el momento de la expedición de la correspondiente póliza.

## 7. VIGENCIA

La vigencia del seguro será la indicada en la carátula de la póliza, salvo que se presente anticipadamente la entrega del inmueble por parte de los arrendatarios, caso en el cual la vigencia de la póliza terminará en ese momento, situación que deberá ser notificada a LA COMPAÑIA por escrito.

El asegurado estará obligado a informar, si es del caso, cualquier cambio en las circunstancias del riesgo amparado.

En el evento en que se presente una reclamación durante la vigencia indicada, la cobertura se mantendrá hasta que se restituya el inmueble, con un límite máximo de treinta y seis (36) meses, aun cuando dicha restitución ocurra por fuera de la vigencia inicial de la misma, caso en el cual se procederá al cobro de la prima proporcional por el periodo adicional.

## 8. SINIESTRO

### 8.1. AMPARO BÁSICO

Se considera que ha ocurrido el siniestro, cuando han transcurrido quince (15) días comunes desde el último día de plazo en el cual Los Arrendatarios han debido efectuar el pago del canon de arrendamiento, no habiéndolo efectuado, y se ha notificado de ello a LA COMPAÑIA, dentro de la vigencia de la póliza, y en los términos del numeral 9.1 de la presente póliza.

### 8.2. AMPARO ADICIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

Para efectos de este amparo, se considerará que ha ocurrido el siniestro, cuando han transcurrido como máximo sesenta (60) días comunes desde la entrega del inmueble sin que Los Arrendatarios hubiesen efectuado el pago oportuno de los servicios públicos facturados por consumo, reconexión o reinstalación.

## 9. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO

Ocurrido el siniestro El Tomador o Asegurado, se obligan para con LA COMPAÑIA, a:

- 9.1. Notificar por escrito a LA COMPAÑIA, dentro de los quince (15) primeros días hábiles siguientes a la ocurrencia del siniestro, según los términos de la condición 8 de esta póliza.
- 9.2. Presentar la reclamación en los términos del artículo 1077 del Código de Comercio. Sin perjuicio de la libertad probatoria que tiene el beneficiario, para acreditar la ocurrencia del siniestro, se podrán aportar documentos tales como: el original del Contrato de Arrendamiento, con la constancia del pago del impuesto de timbre si a ello hubiere lugar, el o los cheques protestados, si es el caso; tratándose del amparo adicional, los originales de los recibos de las empresas prestadoras de los servicios públicos con la constancia de su pago, y en general cualquier otro documento que conforme a la ley, sean procedentes e idóneos para acreditar la cuantía y ocurrencia del siniestro, los cuales podrán ser solicitados por LA COMPAÑIA.
- 9.3. Presentar la reclamación y abstenerse de recibir cánones de arrendamiento de Los Arrendatarios morosos o de terceros, así como de expedir a Los Arrendatarios cualquier documento, certificado o paz y salvo, en el cual se haga expresa o tácitamente referencia a los conceptos o sumas de dinero pagadas o cubiertas por LA COMPAÑIA.

- 9.4. Informar oportunamente a LA COMPAÑÍA de la recepción de cualquier título de consignación por concepto de cánones de arrendamiento o servicios públicos, en caso de recibirlos el asegurado está en la obligación de hacer devolución de los mismos a LA COMPAÑÍA
- 9.5. Para efectos de la subrogación, certificar el monto de los valores recibidos como pago de siniestro y otorgar los poderes que se requieran para el ejercicio de las acciones judiciales a que haya lugar.
- 9.6. Ejecutar dentro de sus posibilidades todos los actos que tiendan a evitar la extensión del siniestro.

## **10. INDEMNIZACIÓN**

Tratándose del amparo básico, ocurrido el siniestro en los términos del numeral 8.1 de ésta póliza, LA COMPAÑÍA pagará la indemnización que corresponda a los dos primeros meses del incumplimiento por parte de los arrendatarios, dentro del mes siguiente a la fecha en que se formalice la reclamación, en los términos del artículo 1077 del Código de Comercio.

Un mes después de efectuado el primer pago, LA COMPAÑÍA efectuará el segundo pago, y así sucesivamente se efectuarán los pagos hasta que ocurra cualquiera de las siguientes circunstancias: Se restituya el inmueble arrendado por parte de los arrendatarios, o los arrendatarios efectúen el pago de sus obligaciones. En todo caso, los pagos que efectué LA COMPAÑÍA no excederán del término de treinta y seis (36) meses indicado en el numeral 7 de la presente póliza.

Para el amparo adicional de Servicios Públicos, LA COMPAÑÍA pagará la indemnización que corresponda, dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado formalice la reclamación, para lo cual deberá presentar reclamación formal en un tiempo no superior a sesenta (60) días comunes desde la entrega o restitución del inmueble.

## **11. DEDUCIBLE**

Para el amparo básico el deducible será el indicado en la carátula de la póliza.

Para el Amparo Adicional de Servicios Públicos, el deducible será el monto o porcentaje indicado en la carátula de la presente póliza o en el anexo o certificado expedido por separado, que invariablemente se deducirá de la indemnización y que por tanto siempre quedará a cargo del asegurado.

## **12. DECLARACIONES RETICENTES O INEXACTAS**

El Tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por LA COMPAÑÍA.

La reticencia o la inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por LA COMPAÑÍA, le hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro.

Si la declaración no se hace con sujeción a un cuestionario determinado, la reticencia o la inexactitud producen igual efecto si el tomador ha encubierto por culpa, hechos o circunstancias que impliquen agravación objetiva del estado del riesgo.

Si la inexactitud o la reticencia provienen de error inculpable del tomador, el contrato no será nulo, pero LA COMPAÑÍA solo estará obligada en caso de siniestro a pagar un porcentaje de la prestación asegurada, equivalente al que la tarifa o la prima estipulada en la póliza represente respecto de la tarifa o la prima adecuada al verdadero estado del riesgo.

## **13. MODIFICACIÓN DEL ESTADO DEL RIESGO**

El tomador o asegurado, según el caso, están obligados a mantener el estado del riesgo. En tal virtud, uno u otro deberán notificar por escrito a LA COMPAÑÍA, los hechos o circunstancias no previsibles que sobrevengan con posterioridad a la celebración del contrato y que, conforme al criterio consignado en la ley, signifiquen agravación del riesgo o variación de su identidad local.

La notificación se hará con antelación no menor de diez (10) días hábiles a la fecha de modificación del riesgo, si ésta depende del arbitrio del asegurado o tomador. Si les es extraña, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a aquel en que tengan conocimiento de ella, conocimiento que se presume transcurridos treinta (30) días hábiles desde el momento de la modificación.

Notificada LA COMPAÑIA de una modificación, variación o traslado de los objetos asegurados en los términos consignados en esta cláusula, aquella podrá revocar el contrato o exigir el reajuste a que haya lugar en el valor de la prima. La falta de notificación en los términos indicados, producirá la terminación automática del contrato. Pero sólo la mala fe del asegurado o del tomador dará derecho al asegurador a retener la prima no devengada.

**PARÁGRAFO.** En virtud de la obligación contenida en esta cláusula, el Tomador y asegurado se obligan especialmente a informar:

1. Todo acto de cesión de contrato de arrendamiento por parte de los arrendatarios, realizado con o sin su consentimiento.
2. La muerte, quiebra o desaparición de uno o varios de los arrendatarios.
3. El embargo judicial de los cánones que deben pagar los arrendatarios o el embargo o secuestro del inmueble objeto del contrato de arrendamiento.

#### **14. SUBROGACIÓN**

Una vez efectuado el pago de la indemnización LA COMPAÑIA se subrogará hasta concurrencia de su importe en todos los derechos del asegurado contra las personas responsables del siniestro, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1096 y siguientes del Código de Comercio.

El asegurado se obliga para con LA COMPAÑIA, a hacer todo lo que este a su alcance para permitirle el ejercicio de los derechos de la subrogación y será responsable de los perjuicios que le acarree a LA COMPAÑIA su falta de diligencia en el cumplimiento de esta obligación.

#### **15. PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS**

Es obligación del tomador, asegurado o beneficiario diligenciar el formulario de vinculación de clientes a través de contratos de seguros, exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, con información veraz y verificable; así como actualizar sus datos por lo menos una vez al año, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos según el producto o servicio. En el evento en que se incumpla con la presente obligación, la compañía hará uso de su facultad de revocar unilateralmente el contrato de seguro, en los casos en que a ello hubiere lugar.

#### **16. DOMICILIO**

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con este contrato se fija como domicilio de las partes la ciudad que figura en la carátula de la póliza en la República de Colombia.

# Servicio Adicional

## Asistencia Domiciliaria Arrendamiento

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 ésta 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:

- 1.1.1. Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas y/o cubiertas.

- 1.1.2. 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.
- 1.1.3. Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción.
- 1.1.4. 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.
- 1.1.5. Red de suministro del servicio público de acueducto y alcantarillado.
- 1.1.6. Daño interno en calentadores.
- 1.1.7. Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado y/o de hierro fundido y/o de asbestos cemento y/o cerámica.

#### Bienes excluidos

- 1.1.8. 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.
- 1.1.9. 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:

Quando 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.

Quando 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 descontinuados 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:

- 2.1.1. Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, y en acabados.
- 2.1.2. 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.
- 2.1.3. Red de suministro del servicio público de energía.

#### Bienes excluidos.

- 2.1.4. Elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, fluorescentes.
- 2.1.5. Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lava-doradas, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.

### 3. INUNDACIÓN

En caso 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 éste amparo de la reposición de las alfombras.

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.

### 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 éste amparo de la reposición de las alfombras. El valor asegurado para ésta 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 descontinuados 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.

#### 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 guardarropas 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 descontinuados 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. Se entiende que esta 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.

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

Quedan excluidas de la presente cobertura:

6.1.1. 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.

6.1.2. 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:

Quando 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.

Quando 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 ésta 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:

- 7.1.1. Cuando el daño se presente en gasodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por gas.
- 7.1.2. 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.
- 7.1.3. Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio de gas (natural o propano).
- 7.1.4. Cuando el daño se presente en los tanques de almacenamiento de gas, en las pipetas o cualquier otro recipiente empleado para su almacenamiento.
- 7.1.5. 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**

Quando 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 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.

**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.

#### **8.1. EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE REPARACIÓN Y SUSTITUCIÓN DE TEJAS POR ROTURA.**

- 8.1.1. Cuando se trate de reparación de goteras que no tengan como causa la rotura de tejas.
- 8.1.2. Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta por humedades o filtraciones.
- 8.1.3. Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: canales, bajantes, elementos de conducción de aguas lluvias a nivel de cubiertas del inmueble arrendado.
- 8.1.4. 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 ésta prestación. Esta cobertura tiene un límite de 30 SMDLV por vigencia anual de la póliza.

## 12. EXCLUSIONES GENERALES

- 12.1. NO SON OBJETO DE LA COBERTURA, LAS PRESTACIONES Y HECHOS SIGUIENTES:
- 12.2. 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.
- 12.3. LOS SERVICIOS ADICIONALES QUE EL ASEGURADO HAYA CONTRATADO DIRECTAMENTE CON EL ESPECIALISTA REPARADOR BAJO CUENTA Y RIESGO.

TAMBIÉN QUEDAN EXCLUIDOS DE LA COBERTURA, LAS CONSECUENCIAS DE LOS HECHOS SIGUIENTES:

- 12.4. LOS CAUSADOS POR MALA FE DEL ASEGURADO.
- 12.5. LOS FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER EXTRAORDINARIO TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTO, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS.
- 12.6. 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.
- 12.7. HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE HECHOS DE LAS FUERZAS O CUERPOS DE SEGURIDAD.
- 12.8. LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.
- 12.9. TRABAJOS SOLICITADOS PARA EFECTUAR MEJORAS EN EL INMUEBLE O REMODELACIÓN DEL MISMO.
- 12.10. DAÑOS OCASIONADOS POR CIMENTACIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN.
- 12.11. DAÑOS PREEXISTENTES AL INICIO DE COBERTURA DE LA PÓLIZA.
- 12.12. DAÑOS ATRIBUIDOS A ERRORES DE DISEÑO Y/O DE CONSTRUCCIÓN.
- 12.13. DAÑOS ORIGINADOS POR DESGASTE NATURAL, USO NORMAL, CORROSIÓN, POR FIN DE LA VIDA ÚTIL DE MATERIALES, O AQUELLOS ORIGINADOS POR FALTA DE MANTENIMIENTO.
- 12.14. 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.

### 16.3. 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**

Para los efectos de este servicio se entenderá por:

- 18.1. 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.
- 18.2. Asegurado**  
Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.
- 18.3. Establecimiento arrendado**  
Será el inmueble registrado bajo una dirección y ciudad plenamente identificado en la póliza como dirección del inmueble arrendado.
- 18.4. Edificación**  
Conjunto de elementos de construcción que conforman la estructura y su cerramiento, las divisiones internas, las instalaciones hidráulicas, sanitarias, eléctricas.
- 18.5. 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

# Servicio Adicional

Servicio de Asesoramiento Jurídico Inmediato

Servicio de Asesoramiento Tributario

Servicio de Asistencia Informática Remota

## 1. ASESORAMIENTO JURÍDICO INMEDIATO.

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:

#### A. 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, Cyberbullyng.
- 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 defamilia:**

- 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 cánones 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 establecida 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 querrelas 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.

### **2. 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.

### **3. ASISTENCIA INFORMATICA REMOTA**

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 COMUNIQUESE A:**





mapfre.com.co



MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.



# MAPFRE

Carrera 14 N° 96-34  
Bogotá, D.C. - Colombia  
PBX: 6503300  
FAX: 6503400



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

VIGILADO

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