



Anexo de Asistencia Hogar Básico

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

AXA COLPATRIA Seguros S.A.

15/12/2023-1306-A-07-HOGBASIC/DIC2023-D001
15/12/2023-1306-NT-A-07-HOGBASIC/DIC2023
10/01/2023-1306-P-07-P1645/ENERO2023/-D001

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. ANEXO DE ASISTENCIA HOGAR BÁSICO

CONDICIONES GENERALES

CAPÍTULO I - ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR BÁSICO

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., QUIEN EN ADELANTE SE DENOMINARÁ AXA COLPATRIA, CON SUJECCIÓN A LOS TÉRMINOS, CONDICIONES, EXCLUSIONES Y LÍMITE DEL VALOR DE LA ASISTENCIA CONSIGNADOS EN EL PRESENTE ANEXO, CUBRE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA UNA VEZ CUMPLIDO EL PERIODO DE CARENCIA (24 HORAS) SEGÚN SE DEFINE EN LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

1.1. HURTO CALIFICADO DE ELECTRODOMESTICOS MENORES

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES EN CASO DE HURTO CALIFICADO EN UN ELECTRODOMÉSTICO MENOR, AXA COLPATRIA CUBRE EL COSTO DEL REEMPLAZO DEL ELECTRODOMÉSTICO MENOR HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).
- b. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ DENTRO DE TODO EL TERRITORIO NACIONAL.
- c. ESTA ASISTENCIA APLICA LAS VEINTICUATRO (24) HORAS AL DÍA, LOS TRECIENTOS SESENTA Y CINCO (365) DÍAS DEL AÑO.
- d. SOPORTES DOCUMENTALES SUGERIDOS:
 - CARTA ACLARATORIA DE LOS HECHOS INDICANDO MODO, TIEMPO Y LUGAR, LA CUAL DEBE IR FIRMADA CON HUELLA DEL ASEGURADO.
 - FOTO DE CÉDULA POR AMBAS CARAS DEL ASEGURADO.
 - CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
 - FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA DEL NUEVO ELECTRODOMÉSTICO MENOR COMPRADO POR EL ASEGURADO.
 - VIDEO O FOTOS QUE PERMITAN IDENTIFICAR UN HURTO CALIFICADO EN EL HOGAR DEL ASEGURADO.
- e. EN ALGUNOS CASOS Y COMO COMPLEMENTO A LA DECLARACIÓN, AXA COLPATRIA PODRÁ SOLICITAR A LAS AUTORIDADES COMPETENTES VIDEOS O DOCUMENTOS ADICIONALES, PARA CONSTATAR LOS HECHOS DESCRITOS EN ESTA DECLARACIÓN.
- f. PARA PODER REALIZAR EL REEMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS SE ENCUENTRA FACTURA DE

VENTA LEGAL ELECTRÓNICA, ESTO SE SOLICITA DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 094 DE 2020 EXPEDÍA POR LA DIAN, DONDE NOS INDICA QUE LA FACTURA DEL BIEN O SERVICIO QUE ADQUIRIMOS DEBE SER EN MEDIO ELECTRÓNICO Y TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DEBEN CUMPLIR CON ESTE REQUISITO A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2020.

- g. TODA LA DOCUMENTACIÓN SERÁ ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A:
clientes@asistenciapluscolombia.com
- h. EN CASO DE INCONSISTENCIA EN LA INFORMACIÓN, AXA COLPATRIA PODRÁ SOLICITAR VERSIONES DE TESTIGOS Y DOCUMENTOS ADICIONALES PARA CORROBORAR LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL ASEGURADO.
- i. APLICA ÚNICAMENTE PARA LOS SIGUIENTES ELECTRODOMÉSTICOS MENORES: DVD O BLU-RAY, OLLA EXPRÉS, FREIDORA DE AIRE, PLANCHA PARA ROPA, PLANCHA PARA PELO, LICUADORA.
- j. EL EVENTO OCURRIDO DEBE SER SÚBITO, IMPROVISTO, REPENTINO Y REPORTADO A LAS LÍNEAS DE EMERGENCIA DISPUESTAS, REPORTÁNDOSE EN UN TIEMPO NO MAYOR A VEINTICUATRO (24) HORAS, DE LO CONTRARIO NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO.

1.2. DAÑO TOTAL DE ELECTRODOMESTICOS MENORES

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES EN CASO DE DAÑO TOTAL DE UN ELECTRODOMÉSTICO MENOR, AXA COLPATRIA CUBRE EL COSTO DEL REEMPLAZO DEL ELECTRODOMÉSTICO MENOR HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).
- b. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ DENTRO DE TODO EL TERRITORIO NACIONAL.
- c. ESTA ASISTENCIA APLICA LAS VEINTICUATRO (24) HORAS AL DÍA, LOS TRECIENTOS SESENTA Y CINCO (365) DÍAS DEL AÑO.
- d. SOPORTES DOCUMENTALES SUGERIDOS:
 - CARTA ACLARATORIA DE LOS HECHOS, INDICANDO MODO, TIEMPO Y LUGAR, LA CUAL DEBE IR FIRMADA CON HUELLA DEL ASEGURADO.
 - FOTO DE CÉDULA POR AMBAS CARAS DEL ASEGURADO.
 - CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.

- VIDEO Y/O REGISTRO FOTOGRAFICO DEL ELECTRODOMÉSTICO MENOR DAÑADO Y FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA DEL NUEVO ELECTRODOMÉSTICO MENOR COMPRADO.
- e. TODA LA DOCUMENTACIÓN SERÁ ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A:
clientes@asistenciapluscolombia.com
- f. PARA PODER REALIZAR EL REEMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS SE ENCUENTRA FACTURA DE VENTA LEGAL ELECTRÓNICA, ESTO SE SOLICITA DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 094 DE 2020 EXPEDÍA POR LA DIAN, DONDE NOS INDICA QUE LA FACTURA DEL BIEN O SERVICIO QUE ADQUIRIMOS DEBE SER EN MEDIO ELECTRÓNICO Y TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DEBEN CUMPLIR CON ESTE REQUISITO A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2020.
- g. EN CASO DE INCONSISTENCIA EN LA INFORMACIÓN, AXA COLPATRIA PODRÁ SOLICITAR VERSIONES DE TESTIGOS Y DOCUMENTOS ADICIONALES PARA CORROBORAR LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL ASEGURADO.
- h. APLICA ÚNICAMENTE PARA LOS SIGUIENTES ELECTRODOMÉSTICOS MENORES: DVD O BLU-RAY, OLLA EXPRÉS, FREIDORA DE AIRE, PLANCHA PARA ROPA, PLANCHA PARA PELO, LICUADORA.
- i. APLICA ÚNICAMENTE POR DAÑOS OCASIONADOS POR ACCIDENTE O EMERGENCIA.
- j. EL EVENTO OCURRIDO DEBE SER SÚBITO, IMPROVISTO, REPENTINO Y REPORTADO A LAS LÍNEAS DE EMERGENCIA DISPUESTAS, REPORTÁNDOSE EN UN TIEMPO NO MAYOR A VEINTICUATRO (24) HORAS, DE LO CONTRARIO NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO.

1.3. DAÑO DE ELECTRODOMÉSTICOS MENORES POR VARIACIONES DE VOLTAJE O FALLA EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES EN CASO DE DAÑO EN UN ELECTRODOMÉSTICO MENOR A TRAVÉS DE RED ELÉCTRICA O POR VARIACIÓN DE VOLTAJE, AXA COLPATRIA CUBRE EL COSTO DEL REEMPLAZO DEL ELECTRODOMÉSTICO MENOR HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO: LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).
- b. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ DENTRO DE TODO EL TERRITORIO NACIONAL.
- c. ESTA ASISTENCIA APLICA LAS VEINTICUATRO (24) HORAS AL DÍA, LOS TRECIENTOS SESENTA Y CINCO (365) DÍAS DEL AÑO.
- d. SOPORTES DOCUMENTALES SUGERIDOS:
 - CARTA ACLARATORIA DE LOS HECHOS, INDICANDO MODO, TIEMPO Y LUGAR, LA CUAL DEBE IR FIRMADA CON HUELLA DEL ASEGURADO.

- FOTO DE CEDULA POR AMBAS CARAS DEL ASEGURADO.
- CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
- VIDEO Y/O REGISTRO FOTOGRAFICO DEL ELECTRODOMÉSTICO MENOR DAÑADO.
- FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA DEL NUEVO ELECTRODOMÉSTICO MENOR COMPRADO.
- e. TODA LA DOCUMENTACIÓN SERÁ ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A:
clientes@asistenciapluscolombia.com
- f. PARA PODER REALIZAR EL REEMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS SE ENCUENTRA FACTURA DE VENTA LEGAL ELECTRÓNICA, ESTO SE SOLICITA DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 094 DE 2020 EXPEDÍA POR LA DIAN, DONDE NOS INDICA QUE LA FACTURA DEL BIEN O SERVICIO QUE ADQUIRIMOS DEBE SER EN MEDIO ELECTRÓNICO Y TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DEBEN CUMPLIR CON ESTE REQUISITO A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2020.
- g. EN CASO DE INCONSISTENCIA EN LA INFORMACIÓN, AXA COLPATRIA PODRÁ SOLICITAR VERSIONES DE TESTIGOS Y DOCUMENTOS ADICIONALES PARA CORROBORAR LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL ASEGURADO.
- h. APLICA ÚNICAMENTE PARA LOS SIGUIENTES ELECTRODOMÉSTICOS MENORES: DVD O BLU-RAY, OLLA EXPRÉS, FREIDORA DE AIRE, PLANCHA PARA ROPA, PLANCHA PARA PELO, LICUADORA.
- i. EL EVENTO OCURRIDO DEBE SER SÚBITO, IMPROVISTO, REPENTINO Y REPORTADO A LAS LÍNEAS DE EMERGENCIA DISPUESTAS, REPORTÁNDOSE EN UN TIEMPO NO MAYOR A VEINTICUATRO (24) HORAS, DE LO CONTRARIO NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO.
- j. NO APLICAN ELECTRODOMÉSTICOS UBICADOS FUERA DE LA RESIDENCIA DEL ASEGURADO.

1.4. CERRAJERO HOGAR

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES A SOLICITUD DEL ASEGURADO, A CONSECUENCIA DE PÉRDIDA, EXTRAVÍO DE LAS LLAVES O AVERÍA DE LA CERRADURA POR INTENTO DE HURTO O HURTO CALIFICADO, EL ASEGURADO NO PUEDE INGRESAR A SU DOMICILIO, O EN CASO DE HURTO DE ALGÚN JUEGO DE LLAVES, SE PUSIERA EN PELIGRO LA SEGURIDAD DE LA VIVIENDA, AXA COLPATRIA ENVIARÁ UN CERRAJERO PARA QUE ÉSTE REALICE LA “ASISTENCIA DE EMERGENCIA” NECESARIA PARA RESTABLECER EL ACCESO AL DOMICILIO HABITUAL DEL PORTADOR. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).
- b. APLICA ÚNICAMENTE PARA EL ASEGURADO.

- c. NO APLICA PARA GENERAR DUPLICADO DE LLAVES DE NINGÚN TIPO.
- d. ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE PARA LA RESIDENCIA PERMANENTE.
- e. ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE EN EL HORARIO DE 6:00 A. M. A 12:00 A. M.
- f. EL SERVICIO SE PODRÁ TARDAR MÁXIMO DOS (2) HORAS EN LLEGAR A LA RESIDENCIA HABITUAL DEL ASEGURADO.
- g. QUEDAN EXCLUIDAS DE LA PRESENTE GARANTÍA: LA REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE CERRADURAS QUE IMPIDAN EL ACCESO A PARTES INTERNAS DEL INMUEBLE A TRAVÉS DE PUERTAS INTERIORES, ASÍ COMO TAMBIÉN LA APERTURA O REPARACIÓN DE CERRADURAS DE GUARDARROPAS Y ALACENAS. IGUALMENTE SE EXCLUYE EL ARREGLO Y/O REPOSICIÓN DE LAS PUERTAS DE LAS MISMAS.
- h. APLICA ÚNICAMENTE EN LAS CIUDADES PRINCIPALES DE COLOMBIA.
- i. EN CASO DE NO PODER ATENDER LA ASISTENCIA Y CON PREVIA AUTORIZACIÓN DEL ASESOR DEL CALL CENTER DE AXA COLPATRIA, EL PORTADOR PODRÁ CONTRATAR EL SERVICIO, EVENTO EN EL QUE AXA REALIZARÁ EL REEMBOLSO HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.
- j. DEBE PRESENTAR LOS SOPORTES DOCUMENTALES SUGERIDOS:
 - CARTA ACLARATORIA DE LOS HECHOS INDICANDO MODO, TIEMPO Y LUGAR, LA CUAL DEBE IR FIRMADA CON HUELLA DEL ASEGURADO.
 - FOTO DE CEDULA POR AMBAS CARAS DEL ASEGURADO.
 - CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
 - FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA DEL SERVICIO PAGADO POR EL ASEGURADO. PARA PODER REALIZAR EL REMBOLSO.
- k. DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS ÚNICAMENTE APLICA PRESENTANDO FACTURA DE VENTA LEGAL ELECTRÓNICA, ESTO SE SOLICITA DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 094 DE 2020 EXPEDÍA POR LA DIAN, DONDE SE ESTABLECE QUE LA FACTURA DEL BIEN O SERVICIO QUE SE ADQUIERE, DEBE SER EN MEDIO ELECTRÓNICO Y TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DEBEN CUMPLIR CON ESTE REQUISITO A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2020.
- l. EL EVENTO OCURRIDO DEBE SER SÚBITO, IMPROVISTO, REPENTINO Y REPORTADO A LAS LÍNEAS DE EMERGENCIA DISPUESTAS, REPORTÁNDOSE EN UN TIEMPO NO MAYOR A VEINTICUATRO (24) HORAS, DE LO CONTRARIO NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO.
- m. TODA LA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ SER ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A:
clientes@asistenciapluscolombia.com

1.5. VIDRIERO HOGAR

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES A SOLICITUD DEL ASEGURADO, CUANDO A CONSECUENCIA DE UN HECHO SÚBITO E IMPREVISTO SE PRODUZCA LA ROTURA DE LOS

VIDRIOS DE LAS VENTANAS O DE CUALQUIER OTRA SUPERFICIE DE VIDRIO QUE FORME PARTE DEL CERRAMIENTO DE LA VIVIENDA DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA ENVIARÁ UN TÉCNICO QUE REALIZARÁ “LA ASISTENCIA DE EMERGENCIA” QUE CONSISTE EN RECOGER LOS FRAGMENTOS DEL CRISTAL E INSTALAR EL NUEVO VIDRIO. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).
- b. APLICA ÚNICAMENTE PARA EL ASEGURADO.
- c. QUEDAN EXCLUIDAS DE LA PRESENTE GARANTÍA: TODO TIPO DE VIDRIOS QUE, A PESAR DE HACER PARTE DE LA VIVIENDA, EN CASO DE UNA ROTURA, NO COMPROMETAN EL CERRAMIENTO DEL DOMICILIO ASEGURADO, ASÍ COMO LA ROTURA DE CUALQUIER TIPO DE ESPEJOS.
- d. ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE EN EL HORARIO DE 6:00 A. M. A 12:00 A. M.
- e. EL SERVICIO SE PODRÁ TARDAR MÁXIMO DOS (2) HORAS EN LLEGAR A LA RESIDENCIA HABITUAL DEL ASEGURADO.
- f. ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE PARA LA RESIDENCIA PERMANENTE.
- g. APLICA ÚNICAMENTE EN LAS CIUDADES PRINCIPALES DE COLOMBIA.
- h. EN CASO DE NO PODER ATENDER LA ASISTENCIA Y CON PREVIA AUTORIZACIÓN DEL ASESOR DEL CALL CENTER DE AXA COLPATRIA, EL PORTADOR PODRÁ CONTRATAR EL SERVICIO, EVENTO EN EL QUE AXA REALIZARÁ EL REEMBOLSO HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.
- i. DEBE PRESENTAR LOS SOPORTES DOCUMENTALES SUGERIDOS:
 - CARTA ACLARATORIA DE LOS HECHOS INDICANDO MODO, TIEMPO Y LUGAR, LA CUAL DEBE IR FIRMADA CON HUELLA DEL ASEGURADO.
 - FOTO DE CEDULA POR AMBAS CARAS DEL ASEGURADO.
 - CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
 - FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA DEL SERVICIO PAGADO POR EL ASEGURADO.
- j. PARA PODER REALIZAR EL REMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS ÚNICAMENTE APLICA PRESENTANDO FACTURA DE VENTA LEGAL ELECTRÓNICA, ESTO SE SOLICITA DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 094 DE 2020 EXPEDÍA POR LA DIAN, DONDE SE ESTABLECE QUE LA FACTURA DEL BIEN O SERVICIO QUE SE ADQUIERE, DEBE SER EN MEDIO ELECTRÓNICO Y TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DEBEN CUMPLIR CON ESTE REQUISITO A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2020.
- k. EL EVENTO OCURRIDO DEBE SER SÚBITO, IMPROVISTO, REPENTINO Y REPORTADO A LAS LÍNEAS DE EMERGENCIA DISPUESTAS, REPORTÁNDOSE EN UN TIEMPO NO MAYOR A VEINTICUATRO (24) HORAS, DE LO CONTRARIO NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO.

- I. TODA LA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ SER ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A:
clientes@asistenciapluscolombia.com

1.6. ELECTRICISTA HOGAR

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA ENVIARÁ AL INMUEBLE ASEGURADO, UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE ADELANTARÁ LAS LABORES PARA EFECTUAR LA REPARACIÓN DE LOS DAÑOS SÚBITOS E IMPREVISTOS QUE SUFRAN LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS DEL INMUEBLE HABITUAL REGISTRADO DEL ASEGURADO EXCLUSIVAMENTE EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- a. CUANDO SE TRATE DE REPARACIÓN Y/O SUSTITUCIÓN DE CABLES Y/O ALAMBRES ELÉCTRICOS. SE INCLUYEN LAS LABORES DE BÚSQUEDA O EXPLORACIÓN DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS PARA DETECTAR EL DAÑO, ASÍ COMO LOS GASTOS GENERADOS EN LAS LABORES DE INSTALACIÓN, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.
- b. CUANDO SE TRATE DE REPARACIÓN Y/O SUSTITUCIÓN DE LOS SIGUIENTES ELEMENTOS ACCESORIOS: TOMAS, INTERRUPTORES, ROSETAS, TACOS. EN EL CASO DE HORNILLAS DE ESTUFA ELÉCTRICA, LA COMPAÑÍA CUBRIRÁ SOLAMENTE LA MANO DE OBRA, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL QUE ACCEDE ESTE SEGURO, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).
- b. APLICA ÚNICAMENTE PARA EL ASEGURADO.
- c. 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.
- d. EL VALOR ASEGURADO PARA ESTA COBERTURA ES DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000). POR ASISTENCIA. EL VALOR ANTERIOR INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES Y LA MANO DE OBRA.
- e. NO APLICA PARA DAÑOS ELÉCTRICOS OCASIONADO FUERA DEL INMUEBLE COMO ZONAS COMUNES.
- f. LOS BIENES QUE NO APLICAN EN ESTA COBERTURA SON:
 - ELEMENTOS DE ILUMINACIÓN TALES COMO LÁMPARAS, BOMBILLAS, HALÓGENOS, BALASTROS, SOCKETS, FLUORESCENTES.
 - ELECTRODOMÉSTICOS TALES COMO: ESTUFAS, HORNOS, CALENTADORES, LAVADORAS, SECADORAS, NEVERAS Y EN

GENERAL CUALQUIER APARATO QUE FUNCIONE POR SUMINISTRO ELÉCTRICO.

- RED DE SUMINISTRO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA.
- g. EL SERVICIO SE PODRÁ TARDAR MÁXIMO DOS (2) HORAS EN LLEGAR A LA RESIDENCIA HABITUAL DEL ASEGURADO.
 - h. APLICA ÚNICAMENTE PARA EL ASEGURADO.
 - i. APLICA ÚNICAMENTE EN LAS CIUDADES PRINCIPALES DE COLOMBIA.
 - j. ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE PARA LA RESIDENCIA PERMANENTE.
 - k. EN CASO DE NO PODER ATENDER LA ASISTENCIA Y CON PREVIA AUTORIZACIÓN DEL ASESOR DEL CALL CENTER DE AXA COLPATRIA, EL PORTADOR PODRÁ CONTRATAR EL SERVICIO, EVENTO EN EL QUE AXA REALIZARÁ EL REEMBOLSO HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.
 - l. DEBE PRESENTAR LOS SOPORTES DOCUMENTALES SUGERIDOS:
 - CARTA ACLARATORIA DE LOS HECHOS INDICANDO MODO, TIEMPO Y LUGAR, LA CUAL DEBE IR FIRMADA CON HUELLA DEL ASEGURADO.
 - FOTO DE CEDULA POR AMBAS CARAS DEL ASEGURADO.
 - CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
 - FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA DEL SERVICIO PAGADO POR EL ASEGURADO.
 - m. PARA PODER REALIZAR EL REMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS ÚNICAMENTE APLICA PRESENTANDO FACTURA DE VENTA LEGAL ELECTRÓNICA, ESTO SE SOLICITA DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 094 DE 2020 EXPEDIDA POR LA DIAN, DONDE SE ESTABLECE QUE LA FACTURA DEL BIEN O SERVICIO QUE SE ADQUIERE, DEBE SER EN MEDIO ELECTRÓNICO Y TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DEBEN CUMPLIR CON ESTE REQUISITO A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2020.
 - n. EL EVENTO OCURRIDO DEBE SER SÚBITO, IMPROVISTO, REPENTINO Y REPORTADO A LAS LÍNEAS DE EMERGENCIA DISPUESTAS, REPORTÁNDOSE EN UN TIEMPO NO MAYOR A VEINTICUATRO (24) HORAS, DE LO CONTRARIO NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO.
 - o. TODA LA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ SER ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A:
clientes@asistenciapluscolombia.com

1.7. PLOMERO HOGAR

AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA ENVIARÁ AL INMUEBLE ASEGURADO, 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:

- a. 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, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.
- b. 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, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO
 - c. CUANDO SE TRATE DE REPARACIÓN Y/O SUSTITUCIÓN DE LOS SIGUIENTES ELEMENTOS ACCESORIOS: ACOPLÉS, SIFONES, GRIFOS, CODOS, UNIONES, YEES, TEES, ADAPTADORES, TAPONES, BUJES Y/O ABRAZADERAS, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.
 - d. CUANDO SE TRATE DE DESTAPONAMIENTO DE SIFONES INTERNOS DE LA VIVIENDA QUE NO DEN A LA INTEMPERIE, SIEMPRE QUE NO INVOLUCRE CAJAS DE INSPECCIÓN Y/O TRAMPAGRASAS, HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO AL CUAL ACCEDE ESTE ANEXO, CON UN LÍMITE REEMBOLSABLE DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).
- b. APLICA ÚNICAMENTE PARA EL ASEGURADO.
- c. NO APLICA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LOS SIGUIENTES CASOS:
 - CUANDO EL DAÑO PROVENGA DE CANALES Y BAJANTES DE AGUAS LLUVIAS ESTÉN O NO COMBINADAS TUBERÍAS DE AGUAS NEGRAS O RESIDUALES.
 - CUANDO SE TRATE DE REPARACIÓN DE GOTERAS, O DE REPARACIÓN DE TEJAS, TECHOS, CUBIERTAS Y/O DE CIELOS RASOS.
 - 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 SE PRESENTE EN TUBERÍAS DE HIERRO GALVANIZADO, Y/O DE HIERRO FUNDIDO, Y/O DE ASBESTO CEMENTO Y/O DE CERÁMICA.
 - CUANDO EL DAÑO SEA RESULTADO DE ERRORES EN DISEÑO, EN CONSTRUCCIÓN, EN ACABADOS, EN EMBOQUILLAMIENTOS.
 - CUANDO EL DAÑO SE PRESENTE EN TUBERÍAS, QUE, NO OBSTANTE, SE ENCUENTREN DENTRO DEL INMUEBLE, HAGAN PARTE DE ÁREAS COMUNES SEGÚN EL REGLAMENTO DE PROPIEDAD HORIZONTAL.

- d. EL SERVICIO SE PODRÁ TARDAR MÁXIMO DOS (2) HORAS EN LLEGAR A LA RESIDENCIA HABITUAL DEL ASEGURADO.
- e. APLICA ÚNICAMENTE PARA EL ASEGURADO.
- f. ESTA ASISTENCIA APLICA ÚNICAMENTE PARA LA RESIDENCIA PERMANENTE.
- g. APLICA ÚNICAMENTE EN LAS CIUDADES PRINCIPALES DE COLOMBIA.
- h. EN CASO DE NO PODER ATENDER LA ASISTENCIA Y CON PREVIA AUTORIZACIÓN DEL ASESOR DEL CALL CENTER DE AXA COLPATRIA, EL PORTADOR PODRÁ CONTRATAR EL SERVICIO, EVENTO EN EL QUE AXA REALIZARÁ EL REEMBOLSO HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO.
- i. DEBE PRESENTAR LOS SOPORTES DOCUMENTALES SUGERIDOS:
 - CARTA ACLARATORIA DE LOS HECHOS INDICANDO MODO, TIEMPO Y LUGAR, LA CUAL DEBE IR FIRMADA CON HUELLA DEL ASEGURADO.
 - FOTO DE CEDULA POR AMBAS CARAS DEL ASEGURADO.
 - CERTIFICACIÓN BANCARIA A NOMBRE DEL ASEGURADO.
 - FACTURA LEGAL ELECTRÓNICA DEL SERVICIO PAGADO POR EL ASEGURADO.
- j. PARA PODER REALIZAR EL REEMBOLSO DENTRO DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS ÚNICA MENTE APLICA PRESENTANDO FACTURA DE VENTA LEGAL ELECTRÓNICA, ESTO SE SOLICITA DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 094 DE 2020 EXPEDIDA POR LA DIAN, DONDE SE ESTABLECE QUE LA FACTURA DEL BIEN O SERVICIO QUE SE ADQUIERE, DEBE SER EN MEDIO ELECTRÓNICO Y TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DEBEN CUMPLIR CON ESTE REQUISITO A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2020.
- k. EL EVENTO OCURRIDO DEBE SER SÚBITO, IMPROVISTO, REPENTINO Y REPORTADO A LAS LÍNEAS DE EMERGENCIA DISPUESTAS, REPORTÁNDOSE EN UN TIEMPO NO MAYOR A VEINTICUATRO (24) HORAS, DE LO CONTRARIO NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO.
- l. TODA LA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ SER ENVIADA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO A:
clientes@asistenciapluscolombia.com

CAPÍTULO II – EXCLUSIONES

AXA COLPATRIA QUEDARÀ LIBERADA DE TODA RESPONSABILIDAD BAJO EL PRESENTE ANEXO, CUANDO LA SOLICITUD DE ASISTENCIA SE PRESENTE COMO CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:

- a. NO APLICA EQUIPOS DIFERENTES A ELECTRODOMÉSTICOS DE UN HOGAR O CON CARACTERÍSTICAS INDUSTRIALES O DE USO COMERCIAL.
- b. NO APLICA ABANDONO Y/O DESCUIDO DE LOS EQUIPOS.
- c. NO APLICA EN CASOS QUE EL ASEGURADO HAYA CONCER-TADO POR SU CUENTA SIN EL PREVIO CONSENTIMIENTO DE AXA COLPATRIA. ADICIONALMENTE DESPUÉS DE INFORMADO

- EL EVENTO A AXA, EL ASEGURADO TIENE TREINTA (30) DÍAS HÁBILES PARA ENVIAR LA DOCUMENTACIÓN AL CORREO AUTORIZADO POR AXA, DE LO CONTRARIO NO APLICA ESTA ASISTENCIA POR REEMBOLSO.
- d. NO APLICA PERDIDA O HURTO SIMPLE DE ELECTRODOMÉSTICOS.
 - e. NO APLICAN ELECTRODOMÉSTICOS CUANDO SON UTILIZADOS EN UNA ACTIVIDAD DIFERENTE A LA DOMESTICA, ES DECIR, EN ACTIVIDADES COMERCIALES, INDUSTRIALES O DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.
 - f. NO APLICA DOLO O CULPA GRAVE DEL ASEGURADO, SU CÓNYUGE O DE CUALQUIER PARIENTE SUYO HASTA EL CUARTO GRADO DE CONSANGUINIDAD, SEGUNDO DE AFINIDAD, O DE SUS EMPLEADOS, REPRESENTANTES O SOCIOS.
 - g. NO APLICAN ELECTRODOMÉSTICOS UBICADOS FUERA DE LA RESIDENCIA DEL ASEGURADO.
 - h. NO APLICA DAÑOS DERIVADOS DEL DESGASTE PROPIO DE LOS ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS DEL HOGAR, DE SU DEPRECIACIÓN O DETERIORO, COMO CONSECUENCIA DEL USO O FUNCIONAMIENTO NORMAL.
 - i. NO APLICA FALLAS DE FABRICANTE Y REPARACIONES TÉCNICAS DE LOS ELECTRODOMÉSTICOS.
 - j. NO APLICA DAÑOS DERIVADOS POR MANIPULACIÓN O VIOLACIÓN DE LAS REDES DE ALIMENTACIÓN PRINCIPALES.
 - k. NO APLICA MANEJO INCORRECTO, USO INDEBIDO, INTRODUCCIÓN DE OBJETOS EXTRAÑOS EN LOS EQUIPOS, ARREGLOS, REPARACIONES, REPUESTOS, DESARME DE LA INSTALACIÓN, MODIFICACIONES, ALTERACIONES AL EQUIPO.
 - l. NO APLICA ABANDONO Y/O DESCUIDO DE LOS EQUIPOS.
 - m. NO APLICA FALLAS DEL FABRICANTE EN EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO.
 - n. NO APLICA DAÑO O PÉRDIDA OCASIONADA POR CUALQUIER EVENTO DE LA NATURALEZA, COMO POR EJEMPLO CONDICIONES CLIMÁTICAS Y AMBIENTALES NO APROPIADAS, TERREMOTOS, DESLIZAMIENTOS O INUNDACIONES.
 - o. NO APLICA DAÑOS OCASIONADOS POR GUERRA, USURPACIONES, CONFISCACIONES, APROPIACIONES O ACTOS DE AUTORIDAD LEGALMENTE CONSTITUIDA.
 - p. NO APLICAN ELECTRODOMÉSTICOS CUANDO SON UTILIZADOS EN UNA ACTIVIDAD DIFERENTE A LA DOMESTICA ES DECIR, EN ACTIVIDADES COMERCIALES, INDUSTRIALES O DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.
 - q. NO APLICA DAÑOS ACCIDENTALES, SÚBITOS E IMPREVISTOS QUE SEAN CONSECUENCIA DE CAUSAS DIFERENTES A LAS CUBIERTAS POR ESTA ASISTENCIA.
 - r. ENSAYOS, SOBRECARGAS VOLUNTARIAS U OTRAS PRUEBAS QUE IMPONGAN A LOS BIENES E INTERESES ASEGURADOS CONDICIONES ANORMALES DE FUNCIONAMIENTO. NO APLICA PARA LAS BICICLETAS QUE HAYAN SIDO MODIFICADAS, PREPARADAS, O DESTINADAS A CUALQUIER COMPETICIÓN DEPORTIVA.
 - s. LAS ASISTENCIAS QUE NO ESTÉN INCLUIDAS DENTRO DE ESTE CONDICIONADO.
 - t. QUEDAN EXCLUIDOS LOS DAÑOS PRODUCIDOS POR NO OBSERVARSE LAS INSTRUCCIONES CONTENIDAS EN LOS MANUALES DE LOS FABRICANTES RESPECTO DEL USO DEL BIEN GARANTIZADO.
 - u. LOS FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER EXTRAORDINARIO TALES COMO PERO NO LIMITADOS A INUNDACIONES, TERREMOTO, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS.
 - v. HECHOS DERIVADOS DE TERRORISMO, MOTÍN O TUMULTO POPULAR.
 - w. HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE HECHOS DE LAS FUERZAS O CUERPOS DE SEGURIDAD Y/O CASOS FORTUITOS.
 - x. LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.
 - y. LIBERACIÓN DE CALOR, IRRADIACIONES O EXPLOSIONES PROVENIENTES DE FUSIÓN DE ÁTOMOS O RADIOACTIVIDAD E INCLUSO DE LAS RADIACIONES PROVOCADAS POR LA ACELERACIÓN ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS.
 - z. IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.
 - aa. NO APLICA TODO LO QUE PRODUZCA CON OCASIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN APUESTAS, RIÑAS O DESAFÍOS.
 - bb. NO APLICA ACTOS DE GUERRA INTERIOR O EXTERIOR, REVOLUCIÓN, REBELIÓN, SEDICIÓN, ASONADA O ACTOS VIOLENTOS MOTIVADOS POR CONMOCIÓN SOCIAL O POR APLICACIÓN DE LA LEY MARCIAL, PRESTACIÓN DEL SERVICIO MILITAR, NAVAL, AÉREO O DE POLICÍA. TAMPOCO APLICA FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER EXTRAORDINARIO, TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTOS, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, HURACANES, TEMPESTADES CICLÓNICAS, ENTRE OTROS.

CAPÍTULO III – CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODO EL CONTRATO

A. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD MÁXIMA

La prestación de cualquiera de los servicios de asistencia descritos en el presente anexo no implica aceptación de responsabilidad por parte de AXA COLPATRIA, y el alcance del servicio de asistencia se limita únicamente a lo dispuesto en el capítulo I salvo las excepciones del capítulo II.

AXA COLPATRIA, quedará eximida de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor, caso fortuito o por decisión autónoma del asegurado o de quien represente sus intereses, al momento de prestarse la asistencia, la red de proveedores no pueda efectuar cualquiera de las asistencias previstas en este anexo.

Así mismo AXA COLPATRIA no se responsabiliza de los retrasos debido a las especiales características que pueda conllevar la prestación de la asistencia, casos de fuerza mayor o caso fortuito y toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a AXA COLPATRIA cumplir sus obligaciones.

Los costos de los servicios de asistencia adicionales no discriminados en este anexo, así como los pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, correrán por cuenta exclusiva del asegurado. Para lo anterior, AXA COLPATRIA indicará al asegurado previo a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes.

AXA COLPATRIA otorgará garantía sobre los servicios de asistencia prestados, sin embargo, no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de la red de proveedores que estén debidamente autorizados (cuando sea aplicable) y que sean competentes para proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares normales en el área en donde dichos servicios de asistencia se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: técnicos o cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA COLPATRIA a un asegurado.

B. PAGO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

El pago del valor del anexo de asistencia es obligación del tomador/asegurado de la póliza a la cual accede el presente anexo y deberá efectuarse dentro del plazo pactado y señalado como fecha máxima de pago.

La mora en el pago del valor de la prima producirá la terminación automática del anexo y dará derecho a AXA COLPATRIA a exigir el pago del valor proporcional del tiempo transcurrido entre la celebración del mismo y su terminación, y de los gastos causados con ocasión de la expedición del anexo.

C. SUBSIDIARIEDAD DEL ANEXO DE ASISTENCIA

La revocación o la terminación de la póliza a la cual accede el presente anexo implica la revocación o terminación de las asistencias que por este anexo se otorgan.

D. TERMINACIÓN UNILATERAL

El anexo de asistencia podrá ser terminado unilateralmente por cualquiera de los contratantes así:

- Por AXA COLPATRIA mediante noticia escrita enviada al tomador/asegurado con una antelación no menor a diez (10) días calendario contados a la fecha de terminación.
- El tomador/asegurado podrá terminarlo en cualquier momento mediante noticia escrita enviada a AXA COLPATRIA en cualquier momento.

En estos eventos, se calculará el valor de la prima no devengada a prorrata.

E. TÉRMINO DE GARANTÍA REFERENTE A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

Cualquier requerimiento o reclamación, referente a la prestación de los servicios de asistencia debe ser presentada dentro de treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se produzca la solicitud del servicio.

CAPÍTULO IV – DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Para efectos de la asistencia, las expresiones o vocablos relacionados a continuación, tendrán el siguiente significado:

Asegurado: Persona natural o jurídica asegurado en la póliza a la cual accede este anexo.

Vigencia: Periodo de tiempo en el que el asegurado puede acceder a las asistencias del producto. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan.

Fecha de inicio vigencia: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece AXA COLPATRIA, estarán a disposición del asegurado.

Periodo de carencia: Es el tiempo durante el cual, no tienen cobertura los hechos y/o amparos detallados en este anexo. El periodo de carencia será de veinticuatro (24) horas a partir del momento de la activación de la asistencia.

Evento: Cada suceso que implique la prestación de un servicio de asistencia o un servicio de reembolso por auxilio, contemplado en el presente reglamento, de acuerdo a los términos y condiciones estipulados. Para este producto aplica un evento por asistencia.

País de residencia: Para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.

Datos personales: Información actualizada y fehaciente concerniente a los datos de identificación, que debe ser informada a AXA COLPATRIA telefónicamente para acceder a la solicitud del asegurado.

Servicios: Los servicios asistenciales o reembolsables, contemplados en el presente reglamento.

Prestación de asistencia: Cuando el asegurado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos y condiciones, características y limitaciones establecidas en el presente

reglamento, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

Accidental: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al asegurado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

Emergencia: Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del asegurado.

Límite reembolsable y asistencial según evento: El tope de cobertura en cada servicio asistencial o por reembolso definido en el presente reglamento.

Perjuicio: Daño inmaterial o material que una persona o una cosa causa en el patrimonio o en la salud o el bienestar del asegurado.

Valor real de perjuicio: Valor económico real de la afectación al patrimonio o la salud o el bienestar del asegurado según factura legal.

Soportes documentales requeridos: Listado de documentos solicitados por AXA COLPATRIA al asegurado para proceder con el servicio reembolsable y en algunos eventos servicio asistencial.

Factura Legal Electrónica: Documento de índole comercial que indica la compraventa de un producto o servicio, realizado con todos los parámetros establecidos por el código de comercio colombiano a la fecha.

Perímetro Urbano: Limitación geográfica definida para restringir la cabecera correcta de una ciudad.

Hurto Calificado: Según el CÓDIGO PENAL COLOMBIANO LEY 599 DE 2000 en el artículo 240 especifica que: Hurto calificado. Se considera hurto calificado si se cometiere:

1. Con violencia sobre las cosas.
2. Colocando a la víctima en condiciones de indefensión o inferioridad o aprovechándose de tales condiciones.
3. Mediante penetración o permanencia arbitraria, engañosa o clandestina en lugar habitado o en sus dependencias inmediatas, aunque allí no se encuentren sus moradores.
4. Con escalamiento, o con llave sustraída o falsa, ganzúa o cualquier otro instrumento similar, o violando o superando seguridades electrónicas u otras semejantes.

Las mismas penas se aplicarán cuando la violencia tenga lugar inmediatamente después del apoderamiento de la cosa y haya sido empleada por el autor o participe con el fin de asegurar su producto o la impunidad.

Proveedor: Asistencia Plus Colombia.

CAPÍTULO V - CENTRAL DE ALARMA

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, podrás ponerte en contacto con la Central de Alarma las 24 horas del día durante todo el año marcando a través de las líneas de atención:

- (601) 4898313
- (+57) 300 912 1226
- (+57) 300 912 8003
- (+57) 304 333 7999
- Correo electrónico: clientes@asistenciapluscolombia.com

Los servicios de asistencia son prestados por Asistencia Plus Colombia.



www.axacolpatria.co



Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C.

Líneas de atención: Bogotá (60-1) 423 57 57 • Resto del país 01 8000 512 620

#247 desde tu celular