



AXA COLPATRIA

Condiciones generales

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

Anexo Asistencia Domiciliaria Hogar Integral

01/03/2024-1306-P-07-HOGAR/INTEGRAL24-D001
03/03/2025-1306-A-07-ASIST/DOMICI/HOG-D001
03/03/2025-1306-NT-A-07-ASIST/DOMICI/HOG

AXA COLPATRIA Seguros S.A.

ANEXO
ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR INTEGRAL
AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.

MEDIANTE EL PRESENTE ANEXO, AXA COLPATRIA EN ADELANTE AXA COLPATRIA, PRESTARÁ LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DOMICILIARIA CONTENIDOS EN LAS SIGUIENTES CLÁUSULAS:

1. OBJETO DEL ANEXO

AXA COLPATRIA GARANTIZA LA PUESTA A DISPOSICIÓN DEL ASEGURADO DE UNA AYUDA MATERIAL INMEDIATA, EN FORMA DE PRESTACIÓN ECONÓMICA O DE SERVICIOS CON EL FIN DE LIMITAR Y CONTROLAR LAS PÉRDIDAS O LOS DAÑOS MATERIALES, PRESENTADOS EN EL INMUEBLE ASEGURADO COMO CONSECUENCIA DE UNA EMERGENCIA OCASIONADA POR UN EVENTO FORTUITO, SÚBITO E IMPREVISTO, SE EXTIENDE COMO COBERTURA OPCIONAL A LA AYUDA INMEDIATA PARA LAS MASCOTAS DE ACUERDO AL SERVICIO CONTRATADO CON SUJECCIÓN A LA SUMA ASEGURADA Y A LOS DEMÁS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONSIGNADAS EN EL PRESENTE ANEXO.

2. COBERTURAS, BENEFICIOS Y EXCLUSIONES

2.1 COBERTURAS

2.1.1 COBERTURA DE PLOMERÍA

AXA COLPATRIA ENVIARÁ AL INMUEBLE ASEGURADO, PREVIO ACUERDO CON EL BENEFICIARIO, UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE ADELANTARÁ LAS LABORES PARA EFECTUAR LA REPARACIÓN DE LOS DAÑOS SÚBITOS E IMPREVISTOS QUE SUFRAN LAS INSTALACIONES HIDRÁULICAS INTERNAS DEL INMUEBLE ASEGURADO EXCLUSIVAMENTE EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- 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.
- 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.
- C. CUANDO SE TRATE DE REPARACIÓN Y/O SUSTITUCIÓN DE LOS SIGUIENTES ELEMENTOS ACCESORIOS: ACOPLERES, SIFONES, GRIFOS, CODOS, UNIONES, YES, TES, ADAPTADORES, TAPONES, BUJES Y/O ABRAZADERAS.
- 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.

PARÁGRAFO: SE DEJA EXPRESA CONSTANCIA QUE AXA COLPATRIA 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 DESCONTINUADOS O AQUELLOS QUE HAYAN SIDO FABRICADOS CON DISEÑO EXCLUSIVO.

EL VALOR ASEGURADO PARA ESTA COBERTURA ES DE TREINTA Y CINCO SALARIOS MÍNIMOS DIARIOS LEGALES VIGENTES (35) SMDLV.

EL VALOR ANTERIOR INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES Y LA MANO DE OBRA.

2.1.2 COBERTURA DE ELECTRICIDAD

AXA COLPATRIA ENVIARÁ AL INMUEBLE ASEGURADO, PREVIO ACUERDO CON EL BENEFICIARIO, UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE ADELANTARÁ LAS LABORES PARA EFECTUAR LA REPARACIÓN DE LOS DAÑOS SÚBITOS E IMPREVISTOS QUE SUFRAN LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS DEL INMUEBLE ASEGURADO EXCLUSIVAMENTE EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- 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.
- 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, AXA COLPATRIA CUBRIRÁ SOLAMENTE LA MANO DE OBRA.

EL VALOR ASEGURADO PARA ESTA COBERTURA ES DE TREINTA Y CINCO SALARIOS MÍNIMOS DIARIOS LEGALES VIGENTES (35) SMDLV

EL VALOR ANTERIOR INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES Y LA MANO DE OBRA.

PARÁGRAFO: SE DEJA EXPRESA CONSTANCIA QUE AXA COLPATRIA 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.

2.1.3 COBERTURA DE 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 QUE IMPIDAN EL ACCESO AL INMUEBLE ASEGURADO, O DE ALGUNA DE LAS PUERTAS DE LAS ALCOBAS DE LA MISMA, AXA COLPATRIA ENVIARÁ AL INMUEBLE ASEGURADO, PREVIO ACUERDO CON EL BENEFICIARIO, UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE REALIZARÁ LAS LABORES PARA PERMITIR EL ACCESO POR DICHA PUERTA Y ARREGLAR O EN CASO NECESARIO SUSTITUIR LA CERRADURA DE LA MISMA POR UNA DE CARACTERÍSTICAS SIMILARES.

EL VALOR ASEGURADO PARA ESTA COBERTURA ES DE TREINTA Y CINCO SALARIOS MÍNIMOS DIARIOS LEGALES VIGENTES (35) SMDLV

EL VALOR ANTERIOR INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES Y LA MANO DE OBRA.

PARÁGRAFO: SE DEJA EXPRESA CONSTANCIA QUE AXA COLPATRIA 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.

2.1.4 COBERTURA DE VIDRIOS

CUANDO A CONSECUENCIA DE UN HECHO SÚBITO E IMPREVISTO SE PRODUZCA LA RÓTURA DE LOS VIDRIOS DE LAS VENTANAS O DE CUALQUIER OTRA SUPERFICIE DE VIDRIO QUE DÉ AL EXTERIOR DEL INMUEBLE ASEGURADO,

01/03/2024-1306-P-07-HOGAR/INTEGRAL24-D001
03/03/2025-1306-A-07-ASIST/DOMICI/HOG-D001
03/03/2025-1306-NT-A-07-ASIST/DOMICI/HOG

AXA COLPATRIA ENVIARÁ, PREVIO ACUERDO CON EL BENEFICIARIO, UN TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA INICIAR LAS LABORES DE SUSTITUCIÓN DE LOS VIDRIOS.

PARÁGRAFO: SE DEJA EXPRESA CONSTANCIA QUE AXA COLPATRIA 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 ESTA COBERTURA ES DE TREINTA Y CINCO SALARIOS MÍNIMOS DIARIOS LEGALES VIGENTES (35) SMDLV

EL VALOR ANTERIOR INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES Y LA MANO DE OBRA.

2.1.5 COBERTURA DE CELADURÍA

SE PRESTARÁ EL SERVICIO DE CELADURÍA CUANDO A CONSECUENCIA DE CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES EVENTOS: INCENDIO Y/O RAYO, HUMO GENERADO POR INCENDIO, EXPLOSIÓN, INUNDACIÓN O ANEGACIÓN, CAÍDA DE AERONAVES O PARTES QUE SE DESPRENDAN O CAIGAN DE ELLAS, IMPACTO DE VEHÍCULOS TERRESTRES NO CAUSADOS POR EL BENEFICIARIO, SU GRUPO FAMILIAR O POR EL ARRENDATARIO, O ROTURA DE VIDRIOS; SE PRODUZCA UN DAÑO EN EL INMUEBLE ASEGURADO QUE COMPROMETA CONSIDERABLEMENTE LA SEGURIDAD DEL MISMO. PARA ESTOS CASOS SE ENVIARÁ UN VIGILANTE QUE CUIDARÁ DEL INMUEBLE PROCURANDO LA SEGURIDAD DEL MISMO. ESTE SERVICIO DE EMERGENCIA CUBRE HASTA UN LÍMITE DE CUARENTA SALARIOS MÍNIMOS DIARIOS LEGALES VIGENTES (40) SMDLV, HASTA POR 7 DÍAS.

2.1.6 SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA EMERGENCIAS RELACIONADAS CON INSTALACIONES DE GAS

CUANDO A CONSECUENCIA DE UNA AVERÍA SÚBITA E IMPREVISTA EN LAS CONEXIONES DE GAS DEL HOGAR ASEGURADO, SE PRODUZCA UNA FUGA DE GAS, SE ENVIARÁ UN TÉCNICO ESPECIALIZADO, QUE REALIZARÁ LA “ASISTENCIA DE EMERGENCIA” NECESARIA PARA RESTABLECER EL SERVICIO.

AXA COLPATRIA ASUMIRÁ EL COSTO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HASTA POR UN LÍMITE DE TREINTA (30) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES DIARIOS VIGENTES (SMDLV), ESTE VALOR INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES, EL DESPLAZAMIENTO DEL TÉCNICO Y LA MANO DE OBRA EN LOS SIGUIENTES CASOS: FUGA EN UNIÓN ABOCINADA, FUGA EN

CONEXIÓN AL GASODOMÉSTICO, FUGA EN EL GASODOMÉSTICO, FUGA EN UNIÓN ROSCADA, FUGA EN UNIÓN SOLDADA, FUGA EN LA TUBERÍA INTERNA NO EMPOTRADA.

2.1.7 COBERTURA DE GASTOS DE MUDANZAS

CUANDO A CONSECUENCIA DE UNO CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES EVENTOS: INCENDIO Y/O RAYO, HUMO GENERADO POR INCENDIO, EXPLOSIÓN, INUNDACIÓN O ANEGACIÓN, CAÍDA DE AERONAVES O PARTES QUE SE DESPRENDAN O CAIGAN DE ELLAS E IMPACTO DE VEHÍCULOS TERRESTRES NO CAUSADO POR EL BENEFICIARIO, SU GRUPO FAMILIAR O POR EL ARRENDATARIO, EL INMUEBLE ASEGURADO QUEDE EN TAL CONDICIÓN QUE NO SE PUEDA GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y BIENESTAR DE LOS BIENES EN ÉL CONTENIDOS, AXA COLPATRIA, A SOLICITUD DEL BENEFICIARIO, SE ENCARGARÁ DE PRESTAR EL SERVICIO DE TRASLADO DE TALES BIENES HASTA EL SITIO DESIGNADO POR EL BENEFICIARIO, DENTRO DE LA MISMA CIUDAD, Y DE REGRESO HASTA EL INMUEBLE ASEGURADO CUANDO HAYAN CULMINADO LAS REPARACIONES.

ESTA COBERTURA TENDRÁ UN LÍMITE MÁXIMO POR EVENTO DE CUARENTA SALARIOS MÍNIMOS LEGALES DIARIOS VIGENTES (40) SMDLV. AXA COLPATRIA NO SE HACE RESPONSABLE DE LOS BIENES TRANSPORTADOS.

2.1.8 COBERTURA DE DEPÓSITO Y CUSTODIA DE BIENES

CUANDO A CONSECUENCIA DE UNO CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES EVENTOS: INCENDIO, HUMO GENERADO POR INCENDIO, EXPLOSIÓN, INUNDACIÓN O ANEGACIÓN, CAÍDA DE AERONAVES O PARTES QUE SE DESPRENDAN O CAIGAN DE ELLAS E IMPACTO DE VEHÍCULOS TERRESTRES, EL INMUEBLE ASEGURADO QUEDE EN TAL CONDICIÓN QUE NO SE PUEDA GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y BIENESTAR DE LOS BIENES EN ÉL CONTENIDOS, SE REALIZARÁ EL DEPÓSITO Y CUSTODIA DE TALES BIENES HASTA EL SITIO DESIGNADO POR AXA COLPATRIA, DENTRO DE LA MISMA CIUDAD.

EL SERVICIO DE EMERGENCIA A QUE SE REFIERE ESTE AMPARO SERÁ CUBIERTO POR AXA COLPATRIA HASTA UN VALOR MÁXIMO DE TREINTA (30) SALARIOS MÍNIMOS DIARIOS LEGALES VIGENTES (SMDLV).

2.1.9 COBERTURA DE SERVICIOS DE DRENAJE 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 EN EL PRESENTE ANEXO, AXA COLPATRIA ENVIARÁ AL INMUEBLE ASEGURADO, PREVIO ACUERDO CON EL BENEFICIARIO, UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE ADELANTARÁ LAS LABORES PARA EFECTUAR EL DRENAJE DE LA ALFOMBRA.

AXA COLPATRIA NO SE RESPONSABILIZA DEL LAVADO, SECADO Y/O REPOSICIÓN DE LAS ALFOMBRAS. ESTE SERVICIO TIENE UN LÍMITE DE COBERTURA HASTA UN VALOR MÁXIMO DE TREINTA (30) SMDLV.

2.1.10 COBERTURA DE GASTOS DE HOTEL POR INHABILIDAD DEL INMUEBLE ASEGURADO

CUANDO A CONSECUENCIA DE UNO CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES EVENTOS: INCENDIO, HUMO GENERADO POR INCENDIO, EXPLOSIÓN, INUNDACIÓN, CAÍDA DE AERONAVES O PARTES QUE SE DESPRENDAN O CAIGAN DE ELLAS E IMPACTO DE VEHÍCULOS TERRESTRES, EL INMUEBLE ASEGURADO NO QUEDE EN CONDICIONES DE HABITABILIDAD, AXA COLPATRIA CUBRIRÁ GASTOS DE HOTEL PARA UN MÁXIMO DE CUATRO HABITANTES PERMANENTES DEL INMUEBLE ASEGURADO, A RAZÓN DE TRECE SALARIOS MÍNIMOS LEGALES DIARIOS VIGENTES (13) SMDLV MÁXIMO TOTAL POR NOCHE, SOLO POR EL TIEMPO QUE DUREN LAS REPARACIONES, CON UN MÁXIMO DE CINCO (5) DÍAS CONTINUOS Y MÁXIMO DOS EVENTOS POR VIGENCIA ANUAL DE LA PÓLIZA.

2.1.11 COBERTURA DE REMOCIÓN DE ESCOMBROS

SERVICIO DE REMOCIÓN DE ESCOMBROS DE LOS BIENES ASEGURADOS, INCLUYENDO EXTRACCIÓN O RETIRO DE PIEDRAS, LODO Y BASURAS DEL HOGAR ASEGURADO. EL SERVICIO NO INCLUYE LABORES DE ALISTAMIENTO DE LOS ESCOMBROS NI LLEVARLOS AL LUGAR DE RECOLECCIÓN, ESTA LABOR LA DEBE REALIZAR EL USUARIO.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE DIEZ (10) SMDLV.

2.1.12 COBERTURA DE AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES DE ASEO Y CAFETERÍA SUPLENTE

SE PRESTARÁ ASISTENCIA DE AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES SUPLENTE CUANDO A CONSECUENCIA DE LESIÓN O ENFERMEDAD EL (LA) AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES SE INCAPACITE PARA ASISTIR A SU LUGAR DE TRABAJO, CUANDO ESTÉ VINCULADO(A) LABORALMENTE Y EL CONTRATO SE ENCUENTRE VIGENTE, Y SIEMPRE QUE LA SOLICITANTE PRESENTE LA CORRESPONDIENTE INCAPACIDAD MÉDICA SUPERIOR A TRES DÍAS. PARA ESTOS

CASOS SE ENVIARÁ UN(A) AUXILIAR, QUE LLEVARÁ A CABO LAS LABORES BÁSICAS DE ASEO EN EL DOMICILIO DEL ASEGURADO. ESTE SERVICIO DE EMERGENCIA CUBRE MÁXIMO POR 5 DÍAS, Y UN EVENTO AL AÑO. SE ENTIENDE POR TAREAS BÁSICAS DE ASEO, POR EJEMPLO, BARRER, LIMPIAR EL POLVO, ASPIRAR, LAVAR PISOS, ATENCIÓN DE CAFETERÍA Y OTRAS ACTIVIDADES BÁSICAS DE ASEO GENERAL.

2.1.13 COBERTURA DE VIGILANTE PARA EVENTOS ESPECIALES

AXA COLPATRIA DE ASISTENCIA ENVIARÁ UN VIGILANTE CON EL FIN DE APOYAR Y MEJORAR LA SEGURIDAD DE LOS ASISTENTES A EVENTOS SOCIALES ESPECIALES PROGRAMADOS POR EL ASEGURADO. ESTE SERVICIO IMPLICA UNA OBLIGACIÓN DE MEDIO Y NUNCA DE RESULTADO, POR CUANTO EL SERVICIO NO GARANTIZA LA NO OCURRENCIA DE EVENTOS QUE ATENTEN CONTRA LA SEGURIDAD FÍSICA O PATRIMONIAL DE LOS ASISTENTES. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO AL AÑO Y ÚNICAMENTE EN EL ÁREA INMEDIATA AL LUGAR DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO. ESTE SERVICIO NO SE PRESTARÁ EN NINGÚN CASO POR UN TIEMPO SUPERIOR A OCHO (8) HORAS Y EL VIGILANTE NO ESTARÁ ARMADO.

2.1.14 COBERTURA DE LAVADO Y SECADO DE ALFOMBRA

EN CASO DE QUE LA ALFOMBRA DE PARED A PARED, RESULTE AFECTADA POR UNA INUNDACIÓN A CAUSA DE UN DAÑO DE PLOMERÍA AMPARADO EN EL PRESENTE ANEXO, AXA COLPATRIA ENVIARÁ AL INMUEBLE ASEGURADO, PREVIO ACUERDO CON EL BENEFICIARIO, UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE ADELANTARÁ LAS LABORES PARA EFECTUAR LAVADO Y SECADO DE LA ALFOMBRA.

ESTE SERVICIO NO GARANTIZA QUE LA ALFOMBRA RECUPERE EL ESTADO ORIGINAL DE LA MISMA.

EL VALOR ASEGURADO PARA ESTA COBERTURA ES DE TREINTA (30) SMDLV POR EVENTO Y MÁXIMO UN (1) EVENTO AL AÑO.

2.1.15 COBERTURA DE REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE TEJAS POR ROTURA

CUANDO A CONSECUENCIA DE UN HECHO SÚBITO E IMPREVISTO SE PRODUZCA LA ROTURA DE TEJAS DE ASBESTO CEMENTO, BARRO, CERÁMICA, PLÁSTICA, ACRÍLICAS Y FIBRA DE CARBONO Y QUE FORMEN PARTE DE LA CUBIERTA DEL INMUEBLE, SE ENVIARÁ UN TÉCNICO QUE REALIZARÁ LA “ASISTENCIA DE EMERGENCIA”. ESTE

SERVICIO DE EMERGENCIA NO TENDRÁ NINGÚN COSTO PARA EL ASEGURADO, HASTA POR LA SUMA DE TREINTA Y CINCO (35) SMDLV POR EVENTO Y HASTA POR UN (1) EVENTO POR VIGENCIA. EL VALOR ANTERIOR INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES Y LA MANO DE OBRA.

2.1.16 COBERTURA DE GASTOS POR INTERRUPCIÓN DEL VIAJE DEL ASEGURADO COMO CONSECUENCIA DE UN SINIESTRO EN EL INMUEBLE ASEGURADO

CUANDO A CONSECUENCIA DE UNO CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES EVENTOS: INCENDIO Y RAYO, EXPLOSIÓN, INUNDACIÓN, DAÑOS POR AGUA, CAÍDA DE AERONAVES O PARTES QUE SE DESPRENDAN O CAIGAN DE ELLAS, IMPACTO DE VEHÍCULOS TERRESTRES QUE NO SEAN DE PROPIEDAD DEL ASEGURADO O DE SUS FAMILIARES, Y SIEMPRE QUE EL ASEGURADO PROPIETARIO DEL INMUEBLE ASEGURADO SE ENCUENTRE DE VIAJE Y NINGUNA OTRA PERSONA PUEDA SUSTITUIRLE, HACIÉNDOSE NECESARIA SU PRESENCIA EN EL INMUEBLE ASEGURADO, AXA COLPATRIA SUFRAGARÁ LOS MAYORES GASTOS EN QUE ÉL INCURRA PARA REALIZAR SU DESPLAZAMIENTO DE REGRESO.

EL SERVICIO DE EMERGENCIA A QUE SE REFIERE ESTE AMPARO SERÁ CUBIERTO POR AXA COLPATRIA HASTA UN VALOR MÁXIMO DE SEIS CIENTOS (600) SALARIOS MÍNIMOS DIARIOS LEGALES VIGENTES (SMDLV).

2.1.17 COBERTURA DE GASTOS SUPLEMENTARIOS DE REGRESO POR EL FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR

AXA COLPATRIA ASUME EL COSTO DE TRANSPORTE DEL REGRESO ANTICIPADO DEL ASEGURADO A SU CIUDAD DE RESIDENCIA PERMANENTE, EN EL MEDIO DE TRANSPORTE QUE AXA COLPATRIA DE ASISTENCIA CONSIDERE MÁS IDÓNEO, EN EL CASO QUE ESTANDO DE VIAJE DENTRO DEL TERRITORIO COLOMBIANO SE PRODUZCA EL FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR EN PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD.

EL SERVICIO DE EMERGENCIA A QUE SE REFIERE ESTE AMPARO SERÁ CUBIERTO POR AXA COLPATRIA HASTA UN VALOR MÁXIMO DE SEISCIENTOS (600) SALARIOS MÍNIMOS DIARIOS LEGALES VIGENTES (SMDLV).

2.1.18 COBERTURA DE GASTOS DE ALQUILER DE TELEVISOR Y VIDEO REPRODUCTOR

AXA COLPATRIA SUMINISTRARÁ EL SERVICIO DE ALQUILER DE UN TELEVISOR Y/O UN VIDEO REPRODUCTOR DURANTE UN MÁXIMO DE 5 DÍAS, CUANDO A CONSECUENCIA DE UN CORTO

CIRCUITO SE PRODUZCA UN DAÑO EN LOS MISMOS QUE IMPOSIBILITE SU UTILIZACIÓN.

EL ASEGURADO ACEPTA EXPRESAMENTE QUE SUS DERECHOS BAJO ESTA COBERTURA SE CIRCUNSCRIBIRÁN EXCLUSIVAMENTE A LAS CIUDADES DONDE EXISTAN LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE ALQUILER DE TELEVISORES Y VIDEO REPRODUCTORES, Y POR TANTO AXA COLPATRIA NO SERÁ RESPONSABLE DE LA PRESTACIÓN DE ESTA COBERTURA EN OTRAS CIUDADES, PERDIÉNDOSE EL DERECHO SOBRE ESTE BENEFICIO.

EL SERVICIO DE EMERGENCIA A QUE SE REFIERE ESTE AMPARO SERÁ CUBIERTO POR AXA COLPATRIA HASTA UN VALOR MÁXIMO DE TREINTA (30) SALARIOS MÍNIMOS DIARIOS LEGALES VIGENTES (S.M.D.L.V.).

2.1.19 COBERTURA DE JARDINERÍA

CUANDO LAS PLANTAS DE LOS JARDINES DE LA VIVIENDA ASEGURADA SE VEAN AFECTADAS A CONSECUENCIA DE UNO O CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES EVENTOS: INCENDIO, RAYO, EXPLOSIÓN, ANEGACIÓN, IMPACTO DE CAÍDA DE AERONAVES O PARTES QUE SE DESPRENDAN O CAIGAN DE ELLAS E IMPACTO DE VEHÍCULOS TERRESTRES, AXA COLPATRIA ENVIARÁ UN ESPECIALISTA PARA ADELANTAR LOS TRABAJOS DE JARDINERÍA Y REHABILITAR LA ZONA AFECTADA. LA COBERTURA A ESTE SERVICIO TENDRÁ UN LÍMITE MÁXIMO DE DIEZ (10) SMDLV POR EVENTO.

2.1.20 COBERTURAS ANEXO ASISTENCIA A LAS MASCOTAS

2.1.20.1 ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA (TRIAGE)

EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE DE LA MASCOTA DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA ASISTIRÁ AL ASEGURADO ORIENTÁNDOLO SOBRE LAS MEDIDAS BÁSICAS A TOMAR Y LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA VETERINARIA PRESTADOS POR TERCEROS Y EL ACCESO A LOS MISMOS EN RELACIÓN CON LOS SÍNTOMAS O MOLESTIAS QUE ESTÉN AQUEJANDO A LA MASCOTA. AXA COLPATRIA CUENTA CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DIRECTA DE UN VETERINARIO EL CUAL ORIENTARÁ EN LAS CONDUCTAS PROVISIONALES QUE SE DEBEN ASUMIR MIENTRAS SE HACE CONTACTO PROFESIONAL DEL VETERINARIO CON LA MASCOTA. PODRÁ HACER LAS CONSULTAS NECESARIAS SOBRE: MOLESTIAS, SÍNTOMAS Y ENFERMEDADES DE LA MASCOTA AMPARADA; PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE EMERGENCIA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD DE LA MASCOTA AMPARADA; MANEJO Y CUIDADO EN CASO DE VIAJE DE LA MASCOTA.

AXA COLPATRIA NO SE HACE RESPONSABLE POR SUCESOS POSTERIORES A LA ASESORÍA TELEFÓNICA YA QUE SE ENTIENDE QUE ES UN SERVICIO DE MEDIO Y NO DE RESULTADO, POR ENDE, NO SE PUEDE GARANTIZAR EL RESULTADO FINAL SEGUIDO DE LA CONSULTA TELEFÓNICA.

ESTA COBERTURA APLICA PARA LOS SIGUIENTES PLANES DE ASISTENCIA MASCOTA:

- ESCENCIAL: (4 eventos)
- COMPLEMENTARIA: (4 eventos)
- VIP: (4 eventos)

DEBE TENERSE EN CUENTA:

- NO SE PRESCRIBEN MEDICAMENTOS VÍA TELEFÓNICA.
- NO SE REALIZAN DIAGNÓSTICOS DEFINITIVOS POR TRATARSE DE UNA ASISTENCIA EN ORIENTACIÓN TELEFÓNICA.
- NO SE CAMBIAN PROTOCOLOS DE TRATAMIENTO VÍA TELEFÓNICA.
- EL SERVICIO SOLO CUBRE A LA (1) MASCOTA REGISTRADA EN LA CARATULA DE LA PÓLIZA POR EVENTO.

2.1.20.2 ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA POR DAÑOS A TERCEROS

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA BRINDARÁ AYUDA POR RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL DE MANERA TELEFÓNICA, INDICÁNDOLE AL PROPIETARIO QUÉ DEBE HACER EN LOS CASOS QUE SU MASCOTA AGREDA O CAUSE DAÑO POR MEDIO DE UNA MORDEDURA Y ESTE EN CURSO UNA DEMANDA POR DAÑO A TERCEROS.

EXCLUSIONES:

1. QUEDAN EXCLUIDOS LOS CASOS EN LOS CUALES LA VÍCTIMA HAYA PROVOCADO A LA MASCOTA.
2. QUEDAN EXCLUIDOS LOS CASOS EN LOS CUALES DICHO SUCESO OCURRA DENTRO LA PROPIEDAD PRIVADA DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA.

ESTA COBERTURA APLICA PARA LOS SIGUIENTES PLANES DE ASISTENCIA MASCOTA:

- ESCENCIAL: ILIMITADO
- COMPLEMENTARIA: ILIMITADO
- VIP: ILIMITADO

2.1.20.3 ENVÍO MEDICAMENTO A DOMICILIO (SOLO SE CUBRE TRASLADO NO SE CUBRE MEDICAMENTO)

EN CASO DE QUE LA MASCOTA REQUIERA EL ENVÍO DE MEDICAMENTOS LUEGO DE UN ACCIDENTE O CIRUGÍA, EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA PODRÁ SOLICITAR EL ENVÍO

DE MEDICAMENTOS. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN EL LUGAR DE RESIDENCIA PERMANENTE DE LA MASCOTA, EN LAS CIUDADES PRINCIPALES CON COBERTURA DE ASISTENCIA. EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN. ESTA ASISTENCIA SOLO SE PODRÁ REQUERIR SIEMPRE QUE SE TENGA FORMULA MÉDICA. EL ASEGURADO DEBERÁ ASUMIR LOS GASTOS DE LOS MEDICAMENTOS.

ESTA COBERTURA APLICA PARA LOS SIGUIENTES PLANES DE ASISTENCIA MASCOTA:

- ESENCIAL: NO APLICA
- COMPLEMENTARIA: 1 EVENTO
- VIP: 1 EVENTO

2.1.20.4 ENVÍO DE ALIMENTO A DOMICILIO (SOLO SE CUBRE TRASLADO NO SE CUBRE ALIMENTO)

EN CASO DE QUE LA MASCOTA REQUIERA EL ENVÍO DE ALIMENTOS LUEGO DE UN ACCIDENTE O CIRUGÍA, EL PROPIETARIO DE LA MASCOTA PODRÁ SOLICITAR EL ENVÍO DE ALIMENTOS. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN EL LUGAR DE RESIDENCIA PERMANENTE DE LA MASCOTA, EN LAS CIUDADES PRINCIPALES CON COBERTURA DE ASISTENCIA. EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN. EL ASEGURADO DEBERÁ ASUMIR LOS GASTOS DE LOS ALIMENTOS.

ESTA COBERTURA APLICA PARA LOS SIGUIENTES PLANES DE ASISTENCIA MASCOTA:

- ESENCIAL: NO APLICA
- COMPLEMENTARIA: 1 EVENTO
- VIP: 1 EVENTO

2.1.20.5 INFORMES DE VACUNACION

AXA COLPATRIA PRESTARÁ EL SERVICIO DE INFORMES DE VACUNACIÓN A LA MASCOTA VINCULADA, INFORMANDO QUÉ VACUNAS SE DEBEN APLICAR Y EN QUÉ PERIODOS, LAS INDICACIONES Y CONTRAINDICACIONES.

ESTA COBERTURA APLICA PARA LOS SIGUIENTES PLANES DE ASISTENCIA MASCOTA:

- ESENCIAL: NO APLICA
- COMPLEMENTARIA: ILIMITADA
- VIP: ILIMITADA

2.1.20.6 TRASLADO A ESTANCIA EN RESIDENCIA CANINA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL ASEGURADO

EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL ASEGURADO AXA COLPATRIA REALIZARÁ EL TRASLADO DE LA MASCOTA A UN HOTEL O GUARDERÍA DETERMINADA POR EL ASEGURADO.

ESTA COBERTURA APLICA PARA LOS SIGUIENTES PLANES DE ASISTENCIA MASCOTA:

- ESENCIAL: NO APLICA
- COMPLEMENTARIA: NO APLICA
- VIP: 1 EVENTO

2.1.20.7 AYUDA EN LOCALIZACIÓN POR HURTO O EXTRAVÍO DE LA MASCOTA.

EN CASO DE PRESENTARSE EXTRAVÍO O HURTO DE LA MASCOTA, AXA COLPATRIA HARÁ LA FIJACIÓN DE AVISOS, AFICHES, FOLLETOS, FOTOS DE LA MASCOTA. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL ASEGURADO, DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO.

ESTA COBERTURA APLICA PARA LOS SIGUIENTES PLANES DE ASISTENCIA MASCOTA:

- ESENCIAL: NO APLICA
- COMPLEMENTARIA: NO APLICA
- VIP: \$50.000 - 1 EVENTO

2.1.20.8 CONSULTA MÉDICA A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA

EN CASO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA AXA COLPATRIA COORDINARÁ Y PAGARÁ POR LAS CONSULTAS MÉDICAS A DOMICILIO. DENTRO DE ESTA COBERTURA NO SE ENCUENTRA INCLUIDO NINGÚN TRATAMIENTO, EXAMEN, MEDICAMENTO, CIRUGÍA Y/O PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL SERVICIO. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN EL LUGAR DE RESIDENCIA PERMANENTE DE LA MASCOTA, EN LAS CIUDADES PRINCIPALES CON COBERTURA DE ASISTENCIA. EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN.

ESTA COBERTURA APLICA PARA LOS SIGUIENTES PLANES DE ASISTENCIA MASCOTA:

- ESENCIAL: NO APLICA
- COMPLEMENTARIA: NO APLICA
- VIP: \$50.000 - 1 EVENTO (DEDUCIBLE \$20.000)

2.1.20.9 GASTOS MÉDICOS EN CASO DE ACCIDENTE

SI COMO CONSECUENCIA DE ACCIDENTE LA MASCOTA REQUIERE ASISTENCIA VETERINARIA O QUIRÚRGICA, AXA COLPATRIA SUMINISTRARÁ Y PRESTARÁ LOS SERVICIOS VETERINARIOS NECESARIOS, Y LOS HONORARIOS VETERINARIOS CAUSADOS, HASTA EL MONTO MÁXIMO DE LA COBERTURA. LOS SERVICIOS ESTÁN SUJETOS A PREVIA EVALUACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL MÉDICO VETERINARIO DE AXA COLPATRIA QUE PRESTÓ LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES BENEFICIOS: ATENCIÓN DE MÉDICO DE URGENCIA, VALORACIÓN CLÍNICA POR MÉDICO VETERINARIO TRAUMATÓLOGO, EXÁMENES DE LABORATORIO, IMÁGENES DIAGNÓSTICAS, ECOGRAFÍAS, RADIOGRAFÍAS, ENDOSCOPIA, TOMOGRAFÍA Y RESONANCIA; MEDICAMENTOS INTRAHOSPITALARIOS: ANALGÉSICOS (DOLOR), ANTI-INFLAMATORIOS, ANTIPIRÉTICOS, ANTIBIÓTICOS, CORTICOIDES, MATERIAL DE USO MÉDICO NECESARIO EN LA ETAPA DE URGENCIA, EQUIPO Y MATERIAL DE SUTURA, EL PROCEDIMIENTO A REALIZARSE QUEDARÁ A CRITERIO DEL PROFESIONAL MÉDICO.

ESTA COBERTURA APLICA PARA LOS SIGUIENTES PLANES DE ASISTENCIA MASCOTA:

- ESENCIAL: NO APLICA
- COMPLEMENTARIA: NO APLICA
- VIP: \$50.000 - 1 EVENTO (DEDUCIBLE \$20.000)

2.1.20.10 TRASLADO DE LA MASCOTA POR EMERGENCIA O ACCIDENTE

EN CASO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA REFERENCIARÁ Y COORDINARÁ EL TRASLADO AL CENTRO HOSPITALARIO MÁS CERCANO. SE CUBRIRÁ EL TRASLADO EN AMBULANCIA, AL CENTRO HOSPITALARIO LOCAL MÁS CERCANO, DE ACUERDO CON EL DICTAMEN DEL MÉDICO VETERINARIO ASIGNADO POR AXA COLPATRIA SEGÚN LA NATURALEZA DE LAS HERIDAS SUFRIDAS POR LA MASCOTA ASEGURADA. SE COORDINARÁ Y HARÁ SEGUIMIENTO HASTA EL ARRIBO DE LA UNIDAD MÓVIL PARA TRASLADAR A LA MASCOTA.

ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DE LA MASCOTA, EN LAS CIUDADES PRINCIPALES CON COBERTURA DE ASISTENCIA

- ESENCIAL: NO APLICA
- COMPLEMENTARIA: NO APLICA
- VIP: 1 EVENTO

2.1.20.11 TRASLADO DE LA MASCOTA POR NECESIDAD DEL ASEGURADO

SI EL ASEGURADO A CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE O ENFERMEDAD REQUIERE EL TRASLADO DE SU MASCOTA A UN HOTEL O GUARDERÍA, AXA COLPATRIA COORDINARÁ Y HARÁ SEGUIMIENTO HASTA EL ARRIBO DE LA UNIDAD MÓVIL PARA TRASLADAR A LA MASCOTA.

ESTA COBERTURA APLICA PARA LOS SIGUIENTES PLANES DE ASISTENCIA MASCOTA:

- ESENCIAL: NO APLICA
- COMPLEMENTARIA: NO APLICA
- VIP: 1 EVENTO

2.1.20.12 BAÑO Y PELUQUERÍA CANINA DESPUÉS DE ACCIDENTE

EN CASO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA, AXA COLPATRIA PAGARÁ LOS GASTOS DE LOS SERVICIOS DE COSMETOLOGÍA, PELUQUERÍA, BAÑO Y SECADO, PRESTADOS POR CLÍNICAS VETERINARIAS; ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA, DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO.

EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 24 HORAS SUJETO A DISPONIBILIDAD DE HORARIO. LOS COSTOS CORRESPONDIENTES DEL DESPLAZAMIENTO SI LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁN A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA. EL SERVICIO SOLAMENTE SE PRESTARÁ A MASCOTAS QUE CUENTEN CON CARNET DE VACUNAS AL DÍA Y QUE ESTÉN DESPARASITADOS EN UN TIEMPO NO MENOR A UN MES DE ANTELACIÓN ANTES DEL BAÑO.

ESTA COBERTURA APLICA PARA LOS SIGUIENTES PLANES DE ASISTENCIA MASCOTA:

- ESENCIAL: NO APLICA
- COMPLEMENTARIA: NO APLICA
- VIP: \$50.000 - 1 EVENTO

2.1.20.13 CORTE DE UÑAS Y LIMPIEZA BÁSICA DE DIENTES DESPUÉS DE ACCIDENTE

EN CASO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA Y SI EL ASEGURADO REQUIERE SERVICIO DE CORTE DE UÑAS Y LIMPIEZA BÁSICA DE DIENTES PARA SU MASCOTA AXA COLPATRIA PONDRÁ A SU DISPOSICIÓN UN CENTRO VETERINARIO ESPECIALIZADO PARA BRINDARLE ESTA ASISTENCIA. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL ASEGURADO, DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO. EL SERVICIO DEBE SER

SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 24 HORAS SUJETO A DISPONIBILIDAD DE HORARIO.

ESTA COBERTURA APLICA PARA LOS SIGUIENTES PLANES DE ASISTENCIA MASCOTA:

- ESENCIAL: NO APLICA
- COMPLEMENTARIA: NO APLICA

2.2 BENEFICIOS

2.2.1 ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA

AXA COLPATRIA REALIZARÁ MEDIANTE UNA CONFERENCIA TELEFÓNICA, UNA ORIENTACIÓN JURÍDICA EN ASPECTOS RELATIVOS A DERECHO CIVIL Y DE FAMILIA, DERECHO PENAL, DERECHO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO, DERECHO MERCANTIL, COMERCIAL, DERECHO POLICIVO Y LABORAL, CUANDO EL ASEGURADO REQUIERA ADELANTAR UNA CONSULTA EN TALES ASPECTOS.

2.2.1.1 DERECHO CIVIL Y DE FAMILIA

- ALIMENTOS
- RESTITUCIÓN DE BIEN ENTREGADO A TÍTULO NO TRASLATIVO DE DOMINIO
- REQUERIMIENTOS DE PAGO
- DIVORCIOS
- ELABORACIÓN DE CONTRATOS
- RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

2.2.1.2 DERECHO ADMINISTRATIVO

- DERECHOS DE PETICIÓN
- DERECHO DISCIPLINARIO
- ELABORACIÓN DE ACCIONES DE TUTELA
- PROCEDENCIA DE ACCIONES PÚBLICAS

2.2.1.3 DERECHO NOTARIAL

- SUCESIÓN DE MUTUO ACUERDO ENTRE CAUSAHABIENTES
- DIVORCIO DE MUTUO ACUERDO
- ELABORACIÓN DE MINUTAS

2.2.1.4 DERECHO LABORAL

- LIQUIDACIONES
- SEGURIDAD SOCIAL (PENSIONES, SALUD Y RIESGOS PROFESIONALES)
- PRESTACIONES SOCIALES

2.2.1.5 DERECHO COMERCIAL

- CONTRATOS
- TÍTULOS VALORES
- SEGUROS
- TRANSPORTE

2.2.1.6 DERECHO POLICIVO

- CONTRAVENCIONES
- TRÁNSITO
- SOLICITUD DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN

2.2.1.7 DERECHO PENAL

- DEMANDAS
- DOGMÁTICA PENAL

DE CUALQUIER MANERA, AXA COLPATRIA DEJA EXPRESA CONSTANCIA QUE ESTA COBERTURA ES DE MEDIO Y NO DE RESULTADOS, POR LO CUAL EL ASEGURADO ACEPTA QUE AXA COLPATRIA NO SERÁ RESPONSABLE DE LOS RESULTADOS DE LAS ACCIONES EMPRENDIDAS POR ÉL O POR LAS PERSONAS QUE ÉL AUTORICE, CON OCASIÓN DE LA ASESORÍA RECIBIDA.

2.2.2 BENEFICIO PARA ASISTENCIA A LAS MASCOTAS

2.2.2.1 TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

AXA COLPATRIA SE ENCARGARÁ DE TRANSMITIR LOS MENSAJES URGENTES O JUSTIFICADOS QUE REQUIERA EL BENEFICIARIO, RELATIVOS A CUALQUIERA DE LOS EVENTOS CUBIERTOS MEDIANTE EL PRESENTE ANEXO.

2.2.2.2 AGENDA VIRTUAL

PREVIA INSCRIPCIÓN DE LAS FECHAS Y A SOLICITUD DEL ASEGURADO, SE LLEVARÁ UNA AGENDA VIRTUAL PERSONAL, EN LO REFERIDO AL CONTROL DE FECHAS IMPORTANTES TALES COMO, CUMPLEAÑOS, VENCIMIENTOS DE PÓLIZAS DE SEGUROS, ANIVERSARIOS ENTRE OTROS, Y LE ESTARÁ RECORDANDO VÍA TELEFÓNICA O VÍA SMS CON LA ANTICIPACIÓN QUE EL MISMO ASEGURADO INDIQUE EN EL MOMENTO DEL AGENDAMIENTO.

2.2.2.3 ORIENTACIÓN CONTABLE Y TRIBUTARIA TELEFÓNICA

SE PROPORCIONARÁ AL ASEGURADO, LA ORIENTACIÓN BÁSICA QUE REQUIERA VÍA TELEFÓNICA POR PARTE DE PROFESIONALES, EN MATERIA CONTABLE Y TRIBUTARIA DE

CONFORMIDAD CON LA LEY AXA COLPATRIA ESTÁ EXCLUIDA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR EL RESULTADO, COMO CONSECUENCIA DE LAS DECISIONES QUE ADOPTE EL USUARIO.

2.2.2.4 SERVICIO DE INSTALACIONES BÁSICAS

AXA COLPATRIA SUMINISTRARÁ EL SERVICIO DE INSTALACIONES BÁSICAS PARA TRABAJOS DE DECORACIÓN DE LA VIVIENDA. EL SERVICIO INCLUYE EL DESPLAZAMIENTO Y HASTA TRES (3) HORAS DE MANO DE OBRA, SIN SUPERAR EL VALOR MÁXIMO DE QUINCE (15) SALARIOS MÍNIMOS DIARIOS LEGALES VIGENTES (S.M.D.L.V.).

SE CUBRE:

- EL DESMONTE Y COLOCACIÓN DE CORTINAS O PERSIANAS BÁSICAS.
- MONTAJE DE MUEBLES KIT, ESTANTERÍAS, CUADROS, ESPEJOS, TABLEROS, ETC.
- INSTALACIÓN DE LUMINARIAS BÁSICAS.
- MONTAJE DE CUADROS, ESPEJOS Y/O TABLEROS.
- INSTALACIÓN DE TELEVISORES.
- EMBOQUILLADOS BÁSICOS ENTRE BALDOSAS.

ESTE SERVICIO TIENE UN LÍMITE DE UN (1) SERVICIO POR VIGENCIA.

APLICA ÚNICAMENTE PARA LA INSTALACIÓN DE ARTÍCULOS NUEVOS Y EN CIUDADES CAPITALES DE DEPARTAMENTO.

EL ASEGURADO SUMINISTRARÁ TODOS LOS MATERIALES Y/O ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA INSTALACIÓN.

SE EXCLUYE LA ELABORACIÓN DE REGATAS Y EMPOTRES.

2.2.2.5 SERVICIO DE GRÚA

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GRÚA A UN VEHÍCULO QUE SE ENCUENTRE UBICADO EN EL DOMICILIO DE LA VIVIENDA ASEGURADA Y CUYA DIRECCIÓN SE ENCUENTRA REGISTRADA EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA.

ES INDISPENSABLE QUE SE PRESENTE LA TARJETA DE PROPIEDAD DEL VEHÍCULO AL MOMENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECE UN LÍMITE DE UN (1) SERVICIO POR VIGENCIA Y SE CUBRE UN (1) SOLO TRAYECTO.

SOLO APLICA PARA VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR. SOLO SE PRESTA EN CIUDADES CAPITALES DE DEPARTAMENTOS.

2.2.2.6 SERVICIO DE CARRO TALLER

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CARRO TALLER A VEHÍCULOS PROPIEDAD DEL ASEGURADO EN LA PÓLIZA DE HOGAR QUE SE ENCUENTREN EN LAS CIUDADES CAPITALES DE DEPARTAMENTO. SE ESTABLECE UN LÍMITE DE UN (1) SERVICIO POR VIGENCIA.

SOLO APLICA PARA VEHÍCULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR. LOS SERVICIOS PRESTADOS SON:

- CERRAJERÍA: EN CASO DE QUEDARSE LAS LLAVES DENTRO DEL VEHÍCULO ASEGURADO. SE ACLARA QUE SOLO CUBRE APERTURA DE LA PUERTA.
- LLANTA PINCHADA: EL ASEGURADO DEBE TENER EL REPUESTO PARA PODER PRESTAR EL SERVICIO DE DESMONTAJE Y MONTAJE DEL REPUESTO.
- PASO CORRIENTE: SE PRESTA EL SERVICIO DE REINICIO DE BATERÍA.
- GASOLINA: SE PRESTA EL SERVICIO DE TRASLADO DE LA GASOLINA, PARA ESTE CASO EN EL DOMICILIO O DIRECCIÓN DE LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA, EL VALOR DE LA GASOLINA ES ASUMIDO POR EL ASEGURADO.

SE ACLARA ESTOS SERVICIOS NO SON ACUMULATIVOS, ES DECIR, QUE LA PRESTACIÓN DE UNO DE ELLOS, SERÁ CONSIDERADA COMO UN SERVICIO DE LA COBERTURA Y CUBRIRÍA EL LÍMITE DE UN (1) SERVICIO POR VIGENCIA.

2.2.2.7 RED AYUDA

EL ASEGURADO PODRÁ ACCEDER A UNA SERIE DE SERVICIOS ASISTENCIALES Y DE COORDINACIÓN EN LOS SIGUIENTES CASOS:

2.2.2.7.1 EN CASO DE INCAPACIDAD SUPERIOR A 5 DÍAS, 2 DILIGENCIAS DE MENSAJERÍA POR EVENTO MÁXIMO 3 EVENTOS AL AÑO

EN CASOS QUE LA INCAPACIDAD MÉDICA DEL ASEGURADO SEA SUPERIOR A CINCO (5) DÍAS POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD Y QUE SE REQUIERA EL USO DE MULETAS O SILLA DE RUEDAS, SE PROPORCIONARÁ AL MISMO EL SERVICIO DE PRÉSTAMO DE ESTOS ELEMENTOS POR UN PERIODO MÁXIMO DE TREINTA (30) DÍAS POR EVENTO Y UN (1) EVENTO AL AÑO.

2.2.2.7.2 PRÉSTAMO DE MULETAS O SILLA DE RUEDAS

EN CASOS QUE LA INCAPACIDAD MÉDICA DEL ASEGURADO SEA SUPERIOR A CINCO (5) DÍAS POR ACCIDENTE Y/O

ENFERMEDAD, SE PROPORCIONARÁ AL MISMO EL SERVICIO DE MENSAJERO PARA REALIZAR DOS (2) DILIGENCIAS POR EVENTO Y HASTA TRES (3) EVENTOS AL AÑO.

2.2.2.7.3 CONDUCTOR PARA ACOMPAÑAMIENTO DE DILIGENCIAS

EN CASOS QUE LA INCAPACIDAD MÉDICA DEL ASEGURADO SEA SUPERIOR A CINCO (5) DÍAS POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD Y EL USUARIO O BENEFICIARIO REQUIERA REALIZAR DILIGENCIAS, SE PONDRÁ A DISPOSICIÓN UN (1) ACOMPAÑANTE PARA LA REALIZACIÓN DE UNA (1) DILIGENCIA POR MÁXIMO CUATRO (4) HORAS DEL DÍA Y POR UN (1) EVENTO AL AÑO.

2.2.2.7.4 LECTOR A DOMICILIO

EN CASOS QUE AL USUARIO O BENEFICIARIO COMO CONSECUENCIA DE UNA CIRUGÍA SE LE IMPOSIBILITE LA LECTURA POR SU PROPIO MEDIO, SE PONDRÁ A DISPOSICIÓN UN (1) ACOMPAÑANTE LECTOR POR DOS (2) HORAS AL DÍA Y HASTA TRES (3) DÍAS POR EVENTO, CON UN LÍMITE DE TRES (3) EVENTOS AL AÑO.

2.2.2.7.5 ASISTENCIA TÉCNICA TELEFÓNICA PARA NAVEGACIÓN EN INTERNET Y USO DE REDES SOCIALES

A TRAVÉS DE ESTE SERVICIO EL USUARIO PODRÁ SOLICITAR UNA AYUDA U ORIENTACIÓN ACERCA DE LA NAVEGACIÓN EN INTERNET Y/O USO DE REDES SOCIALES DISPONIBLE (SKYPE, MSN, FACEBOOK, ETC.). ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ CON UN LÍMITE DE DOS (2) CONSULTAS MENSUALES.

2.2.2.7.6 ASISTENTE VIRTUAL

AXA ASISTENCIA A SOLICITUD DEL USUARIO O BENEFICIARIO LLEVARÁ AGENDA VIRTUAL, EN LO REFERIDO AL CONTROL DE FECHAS DE ACTIVIDADES Y LE ESTARÁ RECORDANDO VÍA TELEFÓNICA Y CON LA ANTICIPACIÓN QUE EL MISMO USUARIO INDIQUE EN EL MOMENTO DE AGENDAR SU ACTIVIDAD, LA PROXIMIDAD DE LA FECHA A REALIZAR LA ACTIVIDAD RESPECTIVA. EL USUARIO PODRÁ REALIZAR CINCO (5) SOLICITUDES AL MES DE RECORDACIÓN DE ACTIVIDADES.

2.2.2.8 RED VETERINARIA

2.2.2.8.1 TRASLADO TERRESTRE POR ACCIDENTE O EMERGENCIA DE LA MASCOTA (PERROS Y GATOS)

EN CASO QUE LA MASCOTA DEL AFILIADO SUFRA UN ACCIDENTE O EMERGENCIA DENTRO DE LA VIVIENDA AFILIADA, QUE PONGA EN PELIGRO LA VIDA DE LA MASCOTA, LO CUAL AMERITE TRASLADO DENTRO DE LA MISMA CIUDAD EN QUE HAYA OCURRIDO EL ACCIDENTE O EMERGENCIA, SE REALIZARÁ LA COORDINACIÓN TELEFÓNICA DEL TRASLADO EN AMBULANCIA DE LA MASCOTA AL CENTRO CLÍNICO VETERINARIO CORRESPONDIENTE DENTRO DE LA MISMA CIUDAD EN LA CUAL ESTÉ UBICADA LA VIVIENDA AFILIADA Y SE HARÁ CARGO ÚNICAMENTE DE LOS COSTOS DEL TRASLADO LOCAL Y LA CONSULTA. ESTE SERVICIO TENDRÁ UN LÍMITE DE HASTA CUARENTA SALARIOS MÍNIMOS DIARIOS LEGALES VIGENTES (40) SMDLV Y SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO AL AÑO.

2.2.2.9 SERVICIOS DE INFORMACIÓN EXPRESS

SE PROPORCIONARÁ AL ASEGURADO A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE, SERVICIOS DE INFORMACIÓN GENERAL, GEOGRÁFICA, FINANCIERA, DE RUTAS, RESERVAS, COORDINACIÓN DE DOMICILIOS, NOTICIAS Y TURISMO, LAS VEINTICUATRO HORAS DEL DÍA LOS TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO DÍAS DEL AÑO.

2.2.2.10 SOPORTE TÉCNICO A CONSOLAS, VIDEOJUEGOS Y/O PORTÁTILES

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO TELEFÓNICO O MEDIANTE CONEXIÓN REMOTA, REVISIÓN Y/O INSTALACIÓN DE CONSOLAS, VIDEOJUEGOS Y/O EQUIPOS PORTÁTILES QUE SE ENCUENTREN UBICADOS EN EL DOMICILIO DE LA VIVIENDA ASEGURADA Y CUYA DIRECCIÓN SE ENCUENTRA REGISTRADA EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA. EL ASEGURADO ACEPTA EXPRESAMENTE QUE SUS DERECHOS BAJO ESTA COBERTURA SE CIRCUNSCRIBIRÁN EXCLUSIVAMENTE A LAS CIUDADES CAPITALES DE DEPARTAMENTO, Y, POR TANTO, AXA COLPATRIA NO SERÁ RESPONSABLE DE LA PRESTACIÓN DE ESTA COBERTURA EN OTRAS CIUDADES, PERDIÉNDOSE EL DERECHO SOBRE ESTE BENEFICIO. ESTE SERVICIO SERÁ CUBIERTO POR AXA COLPATRIA HASTA UN VALOR MÁXIMO DE DIEZ (10) SALARIOS MÍNIMOS DIARIOS LEGALES VIGENTES (S.M.D.L.V.).

2.2.3 BENEFICIOS ASISTENCIA MASCOTAS

2.2.3.1 REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON CEMENTERIOS DE MASCOTAS

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA REFERIRÁ UNA RED DE ASISTENCIA FUNERARIA, QUE SUMINISTRARÁN Y PRESTARÁN EL SERVICIO EXEQUIAL PARA MASCOTAS. AXA COLPATRIA EN DESARROLLO DE LA ASISTENCIA, PONE A DISPOSICIÓN DE SUS ASEGURADOS UNA RED DE ASISTENCIA FUNERARIA QUE SERÁ OPERADA POR UN TERCERO, EL CUAL ASUME LA OBLIGACIÓN EN TODO CASO DE SUMINISTRAR Y PRESTAR LOS SERVICIOS QUE SE DESCRIBEN Y SE DEFINEN EN EL SERVICIO EXEQUIAL PARA MASCOTAS. AXA COLPATRIA NO SE HACE RESPONSABLE DEL SERVICIO EXEQUIAL QUE PRESTAN LOS CEMENTERIOS, TODA VEZ QUE AXA COLPATRIA SOLO SE ENCARGARÁ DE REFERENCIAR Y COORDINAR EL CEMENTERIO MÁS CERCANO QUE TENGA CONVENIO CON LA COMPAÑÍA. AXA COLPATRIA NO SE HARÁ CARGO DE NINGÚN TIPO DE COSTO QUE GENERE ESTA ASISTENCIA.

2.2.3.2 REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON SALÓN DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA REFERENCIARÁ Y GESTIONARÁ LA BÚSQUEDA DE LOS SERVICIOS DE SALONES DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS DENTRO DE SU PERÍMETRO URBANO; EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 48 HORAS SUJETO A DISPONIBILIDAD DE HORARIO, LOS COSTOS CORRESPONDIENTES A LOS HONORARIOS DE DICHO PROFESIONAL, ASÍ COMO DEL DESPLAZAMIENTO SI LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁN A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA.

2.2.3.3 REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS

AXA COLPATRIA ORIENTARÁ TELEFÓNICAMENTE AL ASEGURADO Y COORDINARÁ LOS SERVICIOS DE ADIESTRADORES PROFESIONALES MÁS CERCANOS PARA SU MASCOTA. LOS COSTOS CORRESPONDIENTES A LOS HONORARIOS DE DICHO PROFESIONAL, ASÍ COMO DEL DESPLAZAMIENTO SI LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁN A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA.

2.2.3.4 REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CAMINATAS ECO-RECREATIVAS CANINAS

AXA COLPATRIA ORIENTARÁ TELEFÓNICAMENTE AL ASEGURADO Y COORDINARÁ LOS SERVICIOS DE CAMINATAS ECO-RECREATIVAS PARA SU MASCOTA. EL ASEGURADO

ASUMIRÁ CUALQUIER COSTO REFERENTE A INSCRIPCIÓN O GASTOS ADICIONALES PARA DICHAS CAMINATAS.

2.2.3.5 INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMAS SERVICIOS DE MASCOTAS

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA BRINDARÁ LA REFERENCIARÁ DE CLÍNICAS VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMÁS SERVICIOS VETERINARIOS EN LA CIUDAD.

2.2.3.6 REFERENCIA CONSULTA MÉDICA VETERINARIA EN RED DE VETERINARIAS POR EMERGENCIA

EN CASO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA, AXA COLPATRIA REFERENCIARÁ LA RED MÉDICA VETERINARIA DE URGENCIAS MÁS CERCANA. DENTRO DE ESTA COBERTURA NO SE ENCUENTRA INCLUIDO NINGÚN TRATAMIENTO, EXAMEN, MEDICAMENTO, CIRUGÍA Y/O PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL SERVICIO.

2.2.3.7 REFERENCIA VACUNACIÓN EN LA RED VETERINARIA

AXA COLPATRIA BRINDARÁ REFERENCIA DE LA UBICACIÓN DE LA RED DE VETERINARIAS MÁS CERCANAS AL ASEGURADO QUE PRESTE EL SERVICIO DE VACUNACIÓN MÉDICA Y BRINDARÁ LAS PAUTAS BÁSICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

2.2.3.8 REFERENCIA ESTERILIZACIÓN DE LA MASCOTA A SOLICITUD DEL ASEGURADO

AXA COLPATRIA REFERENCIARÁ LA UBICACIÓN DE LAS CLÍNICAS QUE PRACTIQUEN LA ESTERILIZACIÓN DE LAS MASCOTAS Y BRINDARÁ INFORMACIÓN SOBRE LOS CUIDADOS Y LAS PAUTAS BÁSICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

2.2.3.9 REFERENCIA PIPETA ANTIPULGAS A SOLICITUD DEL ASEGURADO

AXA COLPATRIA REFERENCIARÁ LOS ESTABLECIMIENTOS QUE VENDAN LA PIPETA ANTIPULGAS PARA LAS MASCOTAS Y BRINDARÁ INFORMACIÓN SOBRE LOS CUIDADOS Y PRECAUCIONES QUE SE DEBEN TENER PARA LA UTILIZACIÓN DE ESTE PRODUCTO.

2.2.3.10 SERVICIO DE REFERENCIA DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE

A SOLICITUD DEL ASEGURADO AXA COLPATRIA REFERENCIARÁ LAS CLÍNICAS QUE PRACTIQUEN LA

EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE PARA LAS MASCOTAS Y BRINDARÁ INFORMACIÓN NECESARIA PARA ESTE PROCEDIMIENTO.

2.2.3.11 SERVICIO DE REFERENCIA DE CREMACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE A SOLICITUD DEL ASEGURADO

AXA COLPATRIA REFERENCIARÁ LOS CENTROS ESPECIALIZADOS QUE REALICEN LA CREMACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE PARA LAS MASCOTAS Y BRINDARÁ INFORMACIÓN NECESARIA PARA ESTE PROCEDIMIENTO.

2.3 EXCLUSIONES GENERALES

ADEMÁS DE LAS EXCLUSIONES INDICADAS EN CADA UNA DE LAS COBERTURAS, MEDIANTE EL PRESENTE ANEXO AXA COLPATRIA NO DARÁ AMPARO, EN NINGUNA CIRCUNSTANCIA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- A. LOS SERVICIOS QUE EL ASEGURADO HAYA CONTRATADO POR SU CUENTA SIN EL PREVIO CONSENTIMIENTO Y AUTORIZACIÓN DADA POR AXA COLPATRIA.
- B. LOS SERVICIOS ADICIONALES QUE EL ASEGURADO HAYA CONTRATADO DIRECTAMENTE CON EL TÉCNICO ESPECIALISTA REPARADOR, BAJO SU CUENTA Y RIESGO.
- C. DAÑOS CAUSADOS POR MALA FE DEL ASEGURADO O BENEFICIARIO.
- D. LOS FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER CATASTRÓFICO TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTO, MAREMOTO, GRANIZO, VIENTOS FUERTES, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS.
- E. LOS QUE TUVIESEN ORIGEN O FUERAN UNA CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE GUERRA, GUERRA CIVIL, CONFLICTOS ARMADOS, SUBLEVACIÓN, REBELIÓN, SEDICIÓN, ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS, MOTÍN, HUELGA, DESORDEN POPULAR, TERRORISMO Y OTROS HECHOS QUE ALTEREN LA SEGURIDAD INTERIOR DEL ESTADO O EL ORDEN PÚBLICO.
- F. HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE CUERPOS DE SEGURIDAD.
- G. LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.
- H. TRABAJOS SOLICITADOS PARA EFECTUAR MEJORAS EN EL INMUEBLE O REMODELACIÓN DEL MISMO.
- I. DAÑOS OCASIONADOS POR ASENTAMIENTO DE LA CONSTRUCCIÓN.
- J. DAÑOS PRE-EXISTENTES AL INICIO DE COBERTURA DE LA PÓLIZA.
- K. DAÑOS ATRIBUIDOS A ERRORES DE DISEÑO Y/O DE CONSTRUCCIÓN.
- L. DAÑOS ORIGINADOS POR DESGASTE NATURAL, USO NORMAL, CORROSIÓN, POR FIN DE LA VIDA ÚTIL DE MATERIALES, O AQUELLOS ORIGINADOS POR FALTA DE MANTENIMIENTO.
- M. AXA COLPATRIA QUEDARÁ RELEVADA DE RESPONSABILIDAD CUANDO POR CAUSA DE FUERZA MAYOR O POR DECISIÓN AUTÓNOMA DEL ASEGURADO O DE SUS RESPONSABLES, NO PUEDA EFECTUAR CUALQUIERA DE LAS PRESTACIONES ESPECÍFICAMENTE PREVISTAS EN ESTE ANEXO; ASÍ MISMO AXA COLPATRIA TAMPOCO SERÁ RESPONSABLE 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.
- N. GUERRA, INVASIONES, ACTOS DE ENEMIGOS EXTRANJEROS, HOSTILIDADES (CON O SIN DECLARACIÓN DE GUERRA), GUERRA CIVIL, REBELIÓN, INSURRECCIÓN, ACTOS DE TERRORISMO O PRONUNCIAMIENTOS, MANIFESTACIONES Y MOVIMIENTOS POPULARES.
- O. 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.
- P. IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.
- Q. LOS FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER CATASTRÓFICO TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTO, MAREMOTO, GRANIZO, VIENTOS FUERTES, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDA DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS, ETC.
- R. LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN COMBATES, SALVO EN CASO DE DEFENSA PROPIA.

- S. EXPROPIACIÓN, REQUISA O DAÑOS PRODUCIDOS EN LOS BIENES DEL ASEGURADO POR ORDEN DEL GOBIERNO, DE DERECHO O DE FACTO, O DE CUALQUIER AUTORIDAD INSTITUIDA.
- T. ACTOS U OMISIONES DOLOSAS DE PERSONAS POR LAS QUE SEA CIVILMENTE RESPONSABLE
- U. OPERACIONES DE BÚSQUEDA, RECUPERACIÓN Y SALVAMENTO DE OBJETOS, BIENES, PERSONAS DESPUÉS DE OCURRIDO UN EVENTO.
- V. RECLAMACIONES QUE NO SEAN CONSECUENCIA DIRECTA DE DAÑOS MATERIALES O PERSONALES, ES DECIR LOS DAÑOS PATRIMONIALES PUROS O LOS DAÑOS MORALES.
- W. RECLAMACIONES EN LAS QUE IMPIDA EXPRESA O IMPLÍCITAMENTE, LA DEBIDA TRAMITACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA, CUANDO EL IMPEDIMENTO PROVENGA DEL ASEGURADO AFECTADO, DE PERSONAS U ÓRGANOS CON PODER PÚBLICO U OTRAS PERSONAS, GRUPOS U ÓRGANOS CON EL PODER LEGAL O COACCIÓN DEL HECHO.
- X. LOS GASTOS PAGADOS POR EL ASEGURADO QUE NO HAYAN SIDO PREVIAMENTE APROBADOS POR AXA COLPATRIA Y SEGÚN LAS INDICACIONES ESTIPULADAS EN EL PRESENTE PROGRAMA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA.
- Y. LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN ACTOS CRIMINALES.
- Z. LOS CAUSADOS POR MALA FE DEL ASEGURADO.

2.3.1 EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE PLOMERÍA

NO HABRÁ COBERTURA DE PLOMERÍA, Y POR TANTO NO HABRÁ LUGAR A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- A. CUANDO EL DAÑO PROVENGA DE CANALES Y BAJANTES DE AGUAS LLUVIAS ESTÉN O NO COMBINADAS TUBERÍAS DE AGUAS NEGRAS O RESIDUALES.
- B. CUANDO SE TRATE DE REPARACIÓN DE GOTERAS, O DE REPARACIÓN DE TEJAS, TECHOS, CUBIERTAS Y/O DE CIELOS RASOS.
- C. 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.
- D. CUANDO EL DAÑO SE PRODUZCA EN LOS SIGUIENTES ELEMENTOS: CISTERNAS, INODOROS, DEPÓSITOS DE

AGUA, CALENTADORES DE AGUA JUNTO CON SUS ACOPLES, TANQUES HIDRONEUMÁTICOS, BOMBAS HIDRÁULICAS, Y EN GENERAL CUALQUIER ELEMENTO AJENO A LAS CONDUCCIONES DE AGUA PROPIAS DEL INMUEBLE ASEGURADO.

- E. CUANDO EL DAÑO SE PRESENTE EN TUBERÍAS DE HIERRO GALVANIZADO, Y/O DE HIERRO FUNDIDO, Y/O DE ASBESTO CEMENTO Y/O DE CERÁMICA.
- F. CUANDO EL DAÑO SE PRESENTE EN EL MOBILIARIO DEL INMUEBLE ASEGURADO, INCLUYENDO, PERO NO LIMITÁNDOSE A MUEBLES DE COCINAS, DE BAÑOS, PATIO DE ROPAS, DIVISIONES, ESPEJOS, ALFOMBRAS, TAPETES.
- G. CUANDO EL DAÑO SEA RESULTADO DE ERRORES EN DISEÑO, EN CONSTRUCCIÓN, EN ACABADOS, EN EMBOQUILLAMIENTOS.
- H. 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.
- I. CUANDO EL DAÑO SE GENERE POR PROBLEMAS DE LAS EMPRESAS SUMINISTRADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.
- J. NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO CUANDO LAS REDES DE SUMINISTRO ESTÉN DETERIORADAS, SE PRESENTE DESCUIDO O FALTA DE MANTENIMIENTO.

2.3.2 EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE ELECTRICIDAD

NO HABRÁ COBERTURA DE ELECTRICIDAD, Y POR TANTO NO HABRÁ LUGAR A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- A. CUANDO EL DAÑO SE PRESENTE EN LOS ELEMENTOS DE ILUMINACIÓN TALES COMO LÁMPARAS, BOMBILLAS, HALÓGENOS, BALASTROS, TEMPORIZADORES, SOCKETS Y/O FLUORESCENTES.
- B. CUANDO EL DAÑO SE PRESENTE EN ELECTRODOMÉSTICOS TALES COMO: ESTUFAS, HORNOS, CALENTADORES, LAVADORAS, SECADORAS, NEVERAS Y EN GENERAL CUALQUIER APARATO QUE FUNCIONE POR SUMINISTRO ELÉCTRICO.
- C. CUANDO EL DAÑO SEA RESULTADO DE ERRORES EN DISEÑO, EN CONSTRUCCIÓN, EN ACABADOS.
- D. 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.

- E. CUANDO EL DAÑO SE GENERÉ POR PROBLEMAS DE LAS EMPRESAS SUMINISTRADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA.
- F. NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO CUANDO LAS REDES DE SUMINISTRO ESTÉN DETERIORADAS, SE PRESENTE DESCUIDO O FALTA DE MANTENIMIENTO.

2.3.3 EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE CERRAJERÍA

NO HABRÁ COBERTURA DE CERRAJERÍA, Y POR TANTO NO HABRÁ LUGAR A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- A. CUANDO SE TRATE DE REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE CERRADURAS DE PUERTAS INTERIORES DISTINTAS DE LAS ALCOBAS. IGUALMENTE SE EXCLUYE EL ARREGLO Y/O REPOSICIÓN DE LAS PUERTAS MISMAS (INCLUYENDO HOJAS Y MARCOS).
- B. LA APERTURA, REPARACIÓN, CAMBIO O REPOSICIÓN DE CERRADURAS INSTALADAS EN PUERTAS BLINDADAS AL IGUAL QUE CERRADURAS ELECTRÓNICAS.

2.3.4 EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE VIDRIOS

NO HABRÁ COBERTURA DE VIDRIERÍA, Y POR TANTO NO HABRÁ LUGAR A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- A. TODO TIPO DE VIDRIOS UBICADOS AL INTERIOR DE LA EDIFICACIÓN.
- B. CUALQUIER CLASE DE ESPEJOS, DOMOS, VITRALES.
- C. PELÍCULAS DE SEGURIDAD, POLARIZADOS, LOGOS, EMBLEMAS, CINTAS DE SEGURIDAD Y EN GENERAL CUALQUIER ACCESORIO DIFERENTE AL VIDRIO.
- D. SUSTITUCIÓN DE MARCOS DE VENTANAS.

2.3.5 EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE INSTALACIONES DE GAS NATURAL

- A. NO HABRÁ COBERTURA A LAS INSTALACIONES DE GAS NATURAL, Y POR TANTO NO HABRÁ LUGAR A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN LOS SIGUIENTES CASOS:
- B. CUANDO EL DAÑO SE GENERE POR PROBLEMAS DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE GAS NATURAL.
- C. NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO CUANDO LAS REDES DE SUMINISTRO ESTÉN DETERIORADAS, SE PRESENTE DESCUIDO O FALTA DE MANTENIMIENTO.

2.3.6 EXCLUSIONES ESPECIALES DE AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES DE ASEO Y CAFETERÍA SUPLENTE

- A. NO HABRÁ COBERTURA DE AUXILIAR DE SERVICIOS SUPLENTE, Y POR TANTO NO HABRÁ LUGAR A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN LOS SIGUIENTES CASOS:
- B. ACTIVIDADES QUE IMPLIQUEN, POR SU NATURALEZA, RIESGOS PARA LA SALUD DE LA AUXILIAR.
- C. LABORES QUE IMPLIQUEN EL ACCESO A INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.
- D. TAREAS QUE IMPLIQUEN GUARDA DE TÍTULOS VALORES, DOCUMENTOS DE CONTENIDO CREDITICIO, DINERO EN EFECTIVO O DOCUMENTOS SENSIBLES, JOYAS Y SIMILARES.
- E. ACTIVIDADES DE MENSAJERÍA.
- F. TAREAS DE SECRETARÍA, QUE SE ENUNCIEN A TÍTULO DESCRIPTIVO, TALES COMO: ATENCIÓN O GENERACIÓN DE LLAMADAS, RECEPCIÓN O ENVÍO DE MENSAJES O CORRESPONDENCIA, ENTRE OTRAS.
- G. CUALQUIER TAREA DE MANTENIMIENTO O REPARACIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS, ELÉCTRICOS, MECÁNICOS Y EN GENERAL, CUALQUIER TIPO DE INTERVENCIÓN EN LOS MISMOS QUE ESTÉ ASOCIADA CON LAS ACTIVIDADES RECIÉN DESCRITAS O EN LOS NUMERALES ANTERIORES.
- H. CUALQUIER ACTIVIDAD QUE IMPLIQUE MOVIMIENTO O CARGUE DE OBJETOS PESADOS.
- I. LIMPIEZA DE VIDRIOS DE FACHADA.
- J. TRABAJOS EN ALTURA.

2.3.7 EXCLUSIONES ESPECIALES DE SERVICIOS GENERALES DE MENSAJERÍA

NO HABRÁ COBERTURA DE SERVICIO DE MENSAJERÍA, Y POR TANTO NO HABRÁ LUGAR A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- A. LABORES QUE IMPLIQUEN EL ACCESO A INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.
- B. TAREAS QUE IMPLIQUEN GUARDA DE TÍTULOS VALORES, DOCUMENTOS DE CONTENIDO CREDITICIO, DINERO EN EFECTIVO O DOCUMENTOS SENSIBLES, JOYAS Y SIMILARES.
- C. CUALQUIER ACTIVIDAD QUE IMPLIQUE MOVIMIENTO O CARGUE DE OBJETOS PESADOS.

2.3.8 EXCLUSIONES DE LA COBERTURA REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE TEJAS

NO HABRÁ COBERTURA DE REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE TEJAS, Y POR TANTO NO HABRÁ LUGAR A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- A. CUANDO SE TRATE DE LA REPARACIÓN DE GOTERAS QUE NO TENGAN COMO CAUSA LA ROTURA DE TEJAS.
- B. CUANDO LA CUBIERTA SEA EN CONCRETO SIMPLE O REFORZADO.
- C. CUANDO LA CUBIERTA SEA DE CONCRETO SIMPLE O REFORZADO Y PRESENTE CUALQUIER PROBLEMA DE IMPERMEABILIZACIÓN, FISURAS Y SIMILARES.
- D. CUANDO EL DAÑO SE OCASIONE POR UNA MALA INSTALACIÓN DE LOS ANCLAJES, GANCHOS, AMARRES, FIJACIÓN Y TRASLAPOS DE LA TEJAS QUE CONFORMAN LA CUBIERTA Y/O NO CUMPLAN CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL FABRICANTE O CONSTRUCTOR.
- E. CUALQUIER ELEMENTO QUE HAGA PARTE DEL SISTEMA DE SOPORTE ESTRUCTURAL DE LA CUBIERTA EN GENERAL.
- F. CUANDO LAS TEJAS PRESENTEN PROBLEMAS DE ENVEJECIMIENTO PREMATURO O NORMAL, MANIFESTADA EN CRISTALIZACIÓN DE LA TEJA, PRODUCTO DE LA EXPOSICIÓN DIRECTA A LOS RAYOS SOLARES O POR EXPOSICIÓN CONSTANTEMENTE A LA INTEMPERIE.

2.3.9 EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE JARDINERÍA

DE ESTE SERVICIO SE EXCLUYEN ELEMENTOS DECORATIVOS TALES COMO MATERAS, CASCADAS Y OTROS OBJETOS MATERIALES QUE NO SEAN LAS PLANTAS DEL JARDÍN.

3. CONDICIONES GENERALES APLICABLES AL ANEXO DE ASISTENCIA A LAS MASCOTAS

3.1 FUERZA MAYOR

AXA COLPATRIA NO SERÁ RESPONSABLE DE LOS RETRASOS O INCUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES O PRESTACIONES, EN LOS CASOS DE FUERZA MAYOR QUE IMPIDAN TAL CUMPLIMIENTO. SIN PERJUICIO DE LA DEFINICIÓN LEGAL, SE ENTIENDE POR FUERZA MAYOR, TODA CAUSA IMPREVISIBLE Y EXCESIVAMENTE GRAVOSA QUE IMPIDA A AXA COLPATRIA CUMPLIR SUS OBLIGACIONES.

3.2 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

AXA COLPATRIA, QUEDARÁ EXIMIDA DE RESPONSABILIDAD CUANDO POR CAUSA DE FUERZA MAYOR, CASO FORTUITO O POR DECISIÓN AUTÓNOMA DEL ASEGURADO O DE QUIEN REPRESENTA 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, DICHS 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 DICHS 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.

3.3 LIMITACIÓN PARA REMBOLSOS

EL ASEGURADO TENDRÁ DERECHO AL REMBOLSO DE LOS DIVERSOS GASTOS CUBIERTOS, ÚNICAMENTE EN CASO DE NOTIFICACIÓN Y ACUERDO PREVIO DE AXA COLPATRIA Y SEGÚN LAS ESTIPULACIONES INDICADAS EN EL PRESENTE.

3.4 TERMINACIÓN UNILATERAL

EL ANEXO DE ASISTENCIA PODRÁ SER TERMINADO UNILATERALMENTE POR CUALQUIERA DE LOS CONTRATANTES ASÍ:

- POR AXA COLPATRIA MEDIANTE AVISO ESCRITO ENVIADO 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 AVISO ESCRITO ENVIADO A AXA COLPATRIA.
- EN ESTOS EVENTOS, SE CALCULARÁ EL VALOR DE LA PRIMA NO DEVENGADA A PRORRATA.

3.5 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.

EN CASOS DE QUE POR CAUSAS IMPUTABLES Y COMPROBADAS, LA COMPAÑÍA NO DIERA ATENCIÓN Y/O SEGUIMIENTO A CUALQUIERA DE LOS “SERVICIOS” QUE LE HAYAN SIDO SOLICITADOS OPORTUNAMENTE POR LOS ASEGURADOS, LA COMPAÑÍA ESTARÁ OBLIGADO A REINTEGRAR, PREVIA ENTREGA DE LOS COMPROBANTES CORRESPONDIENTES, EL IMPORTE TOTAL DE LOS GASTOS QUE, POR LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA IGUALES A LOS QUE SON OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO Y QUE A SU VEZ SUS ASEGURADOS LE HUBIEREN RECLAMADO POR EL INCUMPLIMIENTO DEL MISMO, PREVIA ENTREGA DE LOS COMPROBANTES QUE REÚNAN LOS REQUISITOS FISCALES QUE LA LEY ESTABLECE.

4. DEFINICIONES Y CONDICIONES AL ANEXO SERVICIO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR INTEGRAL

4.1 DEFINICIONES

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

4.1.1 INMUEBLE ASEGURADO

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

4.1.2 SMDLV

Salario Mínimo Diario Legal Vigente, es el valor determinado por el gobierno colombiano como tal, y que se encuentre vigente al momento del siniestro.

4.1.3 MASCOTA

Se denomina mascota únicamente perros y gatos.

4.1.4 PERÍODO DE VIGENCIA

Período durante el cual un asegurado tiene derecho a los servicios de asistencia, descritos en el presente documento para este caso el período de vigencia activa para la prestación de servicios estará determinado por la póliza de seguro.

4.1.5 PROGRAMA DE ASISTENCIA

Servicios de asistencia brindados a las mascotas de los asegurados por parte de AXA COLPATRIA.

4.1.6 SITUACIÓN DE ASISTENCIA

Cualquier suceso o hecho de los descritos en el programa de asistencia que, de derecho al asegurado a recibir los servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo

5. CONDICIONES

5.1 ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD

El derecho a las prestaciones se extiende a los inmuebles asegurados que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de Bogotá, D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto, Popayán, Florencia, Riohacha, Yopal y Arauca.

5.2 REVOCACIÓN

La revocación o la terminación de la póliza de Seguro a la que accede el presente anexo implica la revocación o terminación del anexo, por lo tanto, los amparos de asistencia domiciliaria se suspenderán en los mismos términos y condiciones previstos en la póliza.

5.3 LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

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

5.4 OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

En caso de un evento cubierto por el presente anexo, el asegurado deberá solicitar siempre la Asistencia por teléfono, a cualquiera de los números indicados en el carné de Asistencia, debiendo informar el nombre del Asegurado, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la póliza del seguro, la dirección del predio asegurado, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa.

5.5 GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

AXA COLPATRIA dará garantía de dos (2) meses, por todos los trabajos realizados por sus técnicos o su personal autorizado, que se deriven de este anexo. Esta garantía se pierde cuando el asegurado adelante trabajos con otro personal diferente al de AXA COLPATRIA sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. El servicio de destaponamiento no tiene garantía.

5.6 REEMBOLSOS

La modalidad de reembolso opera exclusivamente para los predios asegurados ubicados en ciudades distintas de Bogotá, D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto, Popayán, Florencia, Riohacha, Yopal y Arauca.

AXA COLPATRIA reembolsará al Asegurado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos asegurados bajo el presente anexo y hasta los límites allí indicados, siempre y cuando el asegurado cumpla con las siguientes obligaciones: El Asegurado deberá solicitar antes de contratar un servicio cubierto por el presente Anexo, una autorización de AXA COLPATRIA, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la Asistencia, debiendo indicar su nombre, destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o NIT, el número de la póliza del seguro, el lugar

donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

Una vez recibida la solicitud previa, AXA COLPATRIA 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 AXA COLPATRIA realizará un reembolso sin que el asegurado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

De cualquier manera, AXA COLPATRIA se reserva el derecho de prestar directamente la asistencia objeto del presente Anexo en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

5.7 LÍNEAS DE CONTACTO PARA LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Al momento de la emergencia el asegurado se puede poner en contacto con la línea de atención al cliente en Bogotá 4235757 y en el resto del país 018000512620 allí encontrará atención personalizada de los operadores, quienes lo orientarán de manera adecuada sobre la forma como se atenderá la emergencia, este servicio está disponible los 365 días del año las 24 horas del día, o marcando al numeral #247 desde su celular.

5.8 PROCEDIMIENTOS DE ASISTENCIA A LAS MASCOTAS

5.8.1 SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de presentarse una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el Asegurado deberá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA COLPATRIA prevista, con servicio las veinticuatro (24) horas del día, y proporcionará los siguientes datos:

- Su nombre y número de cédula.
- El lugar donde se encuentra y el número de teléfono donde AXA COLPATRIA podrá contactar al Asegurado.
- Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.

Antes de prestar los Servicios de asistencia, AXA COLPATRIA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Equipo técnico de AXA COLPATRIA tendrá libre acceso a la mascota del Asegurado para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del Asegurado para negar a

AXA COLPATRIA el acceso necesario para dicha comprobación, se entenderá que el Asegurado renuncia a su derecho de recibir asistencia.

En los casos en que AXA COLPATRIA no tenga disponibilidad de proveedores en el ámbito de territorialidad definido para el servicio, el Asegurado podrá, después de autorización previa por parte de AXA COLPATRIA, contratar y pagar los servicios respectivos y solicitar el reembolso de los gastos cubiertos hasta los topes establecidos en las coberturas de los servicios del Programa de asistencia.

5.8.2 FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL ASEGURADO A AXA COLPATRIA

5.8.2.1 SITUACIÓN DE PELIGRO DE LA VIDA

No obstante, cualquier otra disposición de esta condición general o del programa de asistencia, en caso de que peligre su vida, el asegurado deberá siempre procurar tomar las medidas necesarias para ser transferido de emergencia a un hospital cercano al lugar de los acontecimientos, y a través de los medios más inmediatos, y una vez hecho, deberá llamar a la central de alarma de AXA COLPATRIA dentro de los tres (3) días siguientes a fin de proporcionar la información apropiada. a falta de dicho aviso, AXA COLPATRIA no reconocerá ni incurrirá en ningún gasto de asistencia puesto que se considerará al asegurado como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar el suceso.

5.8.2.2 FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL ASEGURADO A AXA COLPATRIA

A menos que en la descripción de cada servicio de asistencia este indicado el tiempo máximo de comunicación para reportar la situación de asistencia con la central de alarma de AXA COLPATRIA, queda establecido que, en caso de que el asegurado no se hubiere comunicado a la central de alarma de AXA COLPATRIA prevista, dentro de los tres (3) días siguientes a la ocurrencia de la emergencia, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA COLPATRIA, por los gastos ocasionados que pudieran ser cubiertos por el presente programa de asistencia. a falta de dicho aviso, AXA COLPATRIA no reconocerá ni incurrirá en ningún gasto de asistencia puesto que se considerará al asegurado como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar el suceso.

5.8.3 12.3 PROCEDIMIENTO PARA REMBOLSOS EN ASISTENCIA DE MASCOTAS

5.8.3.1 DOCUMENTOS

En caso de que los gastos amparados en el presente programa de asistencia se paguen antes de que el asegurado pueda ponerse en contacto con la central de alarma de AXA COLPATRIA, única y exclusivamente en caso de presentarse una situación determinada en el numeral 2.2. del presente artículo, la solicitud de reembolso de estos gastos tendrá que ser presentada a AXA COLPATRIA para su aprobación junto con los documentos siguientes:

- A. Carta de solicitud del reembolso indicando nombre completo del asegurado, cédula, fecha de ocurrencia del evento, teléfonos y dirección.
- B. Facturas originales de la atención prestada.
- C. Cualquier otro documento que sea necesario para que AXA COLPATRIA efectúe el trámite del reembolso solicitado por el asegurado.

5.8.3.2 TIEMPOS ESTABLECIDOS

Para que la reclamación sea válida, el asegurado deberá ponerse en contacto con la central de alarma de AXA COLPATRIA, dentro de los tiempos estipulados para los servicios de asistencia indicados en la descripción de cada servicio o en el presente artículo, y tendrá un tiempo máximo de treinta (30) días calendario para el envío a AXA COLPATRIA de la totalidad de los documentos solicitados, tiempo contado a partir de la fecha de la emergencia. si transcurrido este período el asegurado no envía la documentación requerida, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA COLPATRIA.

AXA COLPATRIA iniciará el estudio de reembolso una vez haya recibido por parte del asegurado la documentación completa y las facturas originales. La recepción de los documentos no implica aceptación por parte de AXA COLPATRIA, para la realización del reembolso de los gastos en que incurrió el asegurado. cuando AXA COLPATRIA reciba la documentación incompleta, AXA COLPATRIA se pondrá en contacto con el asegurado, y a partir de la notificación, el asegurado tendrá ocho (8) días hábiles adicionales para completar la documentación, una vez transcurrido dicho plazo, AXA COLPATRIA podrá negar la solicitud de reembolso.

5.8.3.3 ESTIPULACIONES ADICIONALES

- A. Los gastos incurridos por el asegurado que hayan sido estudiados y aprobados para rembolsar por

parte de AXA COLPATRIA, sobre coberturas que tienen estipulado un monto máximo en dólares, serán pagados en su equivalente en pesos colombianos liquidado a la TRM vigente del día en que AXA COLPATRIA efectúa el proceso del reembolso.

- B. en el estudio por parte de AXA COLPATRIA sobre el reembolso solicitado por el asegurado, en los servicios donde no se expresa un límite en costos, se estima el valor de acuerdo con la situación que genere el servicio de asistencia.
- C. en ningún caso AXA COLPATRIA asumirá los costos de las transacciones bancarias.

5.8.4 EXCEDENTES

Los costos de servicios de asistencia adicionales no discriminados en el presente programa de asistencia o pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, cubriendo AXA COLPATRIA los topes establecidos en las coberturas de los servicios de asistencia, serán a cargo del asegurado.

AXA COLPATRIA indicará al asegurado, previamente a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes.

5.8.5 EVENTOS

Las garantías en el presente programa de asistencia, expresadas con límite de eventos en el año, se aplicarán según número de sucesos ocurridos en año calendario.

5.9 OBLIGACIONES GENERALES DEL ASEGURADO

5.9.1 LIMITACIÓN

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el asegurado deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

5.9.2 PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

cualquier requerimiento o reclamación, referente a la prestación de los servicios de asistencia debe ser presentada dentro de noventa (90) días siguientes a la fecha en que se produzca la solicitud del servicio, previo cumplimiento de los términos mencionados en el presente programa de asistencia, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

5.9.3 SUBROGACIÓN

AXA COLPATRIA se subrogará al asegurado hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguno de los servicios descritos. cuando los servicios facilitados por AXA COLPATRIA estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, AXA COLPATRIA se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al asegurado contra dicha póliza, igualmente, AXA COLPATRIA se subrogará a otras compañías que cubran el mismo riesgo o evento, todo lo cual acepta de antemano el asegurado.

5.9.4 CENTRAL DE ALARMA

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el asegurado podrá ponerse en contacto con la central de alarma de AXA COLPATRIA las 24 horas del día durante todo el año.

5.9.5 ESPECIFICACIONES SERVICIOS

PARA EFECTOS DE ESTA ASISTENCIA SE INDICAN LOS LÍMITES PRESTACIÓN DE SERVICIO EN EL SIGUIENTE ANEXO.

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

Línea Nacional Teléfono: 6016337733

contactanos@ikeasistencia.com.co

Los servicios de asistencia son prestados por IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA S.A.

ANEXO ESPECIFICACIONES SERVICIOS

Asistencia mascotas	Plan 1	Plan 2	Plan 3	Asistencia mascotas	Plan 1	Plan 2	Plan 3
Orientación médica veterinaria telefónica	4 eventos	4 eventos	4 eventos	Informes de vacunación	No aplica	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia legal telefónica por daños a terceros	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Traslado a residencia canina por hospitalización de afiliado	No aplica	No aplica	1 evento
Referencia vacunación en la red veterinaria	No aplica	Ilimitado	Ilimitado	Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota	No aplica	No aplica	\$50.000 - 1 evento
Referencia esterilización y pipeta antipulgas	No aplica	Ilimitado	Ilimitado	Consulta médica a domicilio en caso de accidente de la mascota. Gastos médicos en caso de accidente	No aplica	No aplica	\$50.000 - 1 evento Deducible \$20.000
Envío medicamento a domicilio (excluye costo medic.)	No aplica	1 evento	1 evento				
Envío de alimento a domicilio (excluye costo alimento)	No aplica	1 evento	1 evento	Traslado de la mascota por accidente	No aplica	No aplica	1 evento
Referencia y coordinación con cementerios de mascotas, eutanasia, cremación, salón de belleza, boutiques, clínicas veterinarias, caminatas ecocreativas, adiestrador de perros y demás servicios.	No aplica	Ilimitado	Ilimitado	Traslado de la mascota por necesidad del afiliado	No aplica	No aplica	1 evento
				Baño, peluquería canina después de accidente.	No aplica	No aplica	\$50.000 - 1 evento
				Corte de uñas y limpieza básica de dientes después de accidente	No aplica	No aplica	\$50.000 - 1 evento
				Gastos fúnebres individuales de la mascota	No aplica	No aplica	\$50.000 - 1 evento



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

01/03/2024-1306-P-07-HOGAR/INTEGRAL24-D001
03/03/2025-1306-A-07-ASIST/DOMICI/HOG-D001
03/03/2025-1306-NT-A-07-ASIST/DOMICI/HOG