AXA COLPATRIA

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Anexo de Asistencia domiciliaria Hogar Esencial

05/05/2025–1306-A-07-HOGESENC/MAY2025-D00I
05/05/2025–1306-NT-A-07-HOGESENC/MAY2025
01/03/2024-1306-P-07-HOGAR/INTEGRAL24-D00I

AXA COLPATRIA Seguros S.A.

ANEXO
AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.
ANEXO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR ESENCIAL
CONDICIONES GENERALES

CAPITULO I – ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR ESENCIAL

MEDIANTE EL PRESENTE ANEXO AXA COLPATRIA PRESTARÁ LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DOMICILIARIA CONTENIDOS EN LAS SIGUIENTES CLAUSULAS**:**

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, DE ACUERDO AL SERVICIO CONTRATADO CON SUJECIÓN A LA SUMA ASEGURADA Y A LOS DEMÁS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONSIGNADAS EN EL PRESENTE ANEXO.

2. COBERTURAS 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: ACOPLES, SIFONES, GRIFOS, CODOS, UNIONES, 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 DEINSPECCIÓN 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 Y ESTA LIMITADO A 2 EVENTOS POR VIGENCIA ANUAL

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 Y ESTA LIMITADO A 6 EVENTOS POR VIGENCIA ANUAL

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 COLOMIA DESCONTINUADOS AQUELLOS QUE HAYAN SIDO FABRICADOS CON DISEÑO EXCLUSIVO.

2.1.3. COBERTURA DE CERRAJERIA:

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 Y ESTA LIMITADO A 6 EVENTOS POR VIGENCIA ANUAL

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 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 ROTURA DE LOS VIDRIOS DE LAS VENTANAS O DE CUALQUIER OTRA SUPERFICIE DE VIDRIO QUE DÉ AL EXTERIOR DEL INMUEBLE ASEGURADO, AXA COLPATRIA ENVIARÁ, PREVIO ACUERDO CON EL BENEFICIARIO, UN TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA INICIAR LAS LABORES DE SUSTITUCIÓN DE LOS VIDRIOS.

EL VALOR ASEGURADO PARA ESTA COBERTURA ES DE TREINTA Y CINCO SALARIOS MÍNIMOS DIARIOS LEGALES VIGENTES (35) SMDLV Y ESTA LIMITADO A 2 EVENTOS POR VIGENCIA ANUAL

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 AQUELLOS QUE HAYAN SIDO FABRICADOS CON DISEÑO EXCLUSIVO

2.2. EXCLUSIONES GENERALES

ADEMAS DE LAS EXCLUSIONES INDICADAS EN CADA UNA DE LAS COBERTURAS, AXA COLPATRIA NO DARÁ AMPARO EN NINGINA CIRCUNSTANCIA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

a. LOS SERVICIOS QUE EL ASEGURADO HAYA CONCERTADO POR SU CUENTA SIN EL PREVIO CONSENTIMIENTO DE AXA COLPATRIA, DEBE EXISTIR UNA AUTORIZACIÓN CON ANTELACIÓN DEL ASESOR DEL CONTACT CENTER DE AXA COLPATRIA

b. LAS ASISTENCIAS QUE NO ESTÉN INCLUIDAS DENTRO DE ESTE CONDICIONADO.

c. LOS DAÑOS PRODUCIDOS POR NO OBSERVARSE LAS INSTRUCCIONES CONTENIDAS EN LOS MANUALES DE LOS FABRICANTES RESPECTO DEL USO DEL BIEN GARANTIZADO.

d. LOS DAÑOS CAUSADOS POR DOLO O MALA FE DEL ASEGURADO.

e. LOS FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER CATASTROFICO TALES COMO PERO NO LIMITADOS A INUNDACIONES, TERREMOTO, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS.

f. HECHOS DERIVADOS DE TERRORISMO, MOTÍN O TUMULTO POPULAR.

g. HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE HECHOS DE LAS FUERZAS O CUERPOS DE SEGURIDAD Y/O CASOS FORTUITOS.

h. LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIACTIVA.

i. TRABAJOS SOLICITADOS PARA EFECTUAR MEJORAS EN EL INMUEBLE O REMODELACIÓN DE ESTE.

j. DAÑOS OCASIONADOS POR ASENTAMIENTO DE LA CONSTRUCCIÓN.

k. DAÑOS PRE-EXISTENTES AL INICIO DE COBERTURA DE LA PÓLIZA.

l. DAÑOS ATRIBUIDOS A ERRORES DE DISEÑO Y/O DE CONSTRUCCIÓN.

m. DAÑOS ORIGINADOS POR DESGASTE NATURAL, USO NORMAL, CORROSIÓN, POR FIN DE LA VIDA ÚTIL DE MATERIALES, O AQUELLOS ORIGINADOS POR FALTA DE MANTENIMIENTO

n. 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.

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. TODO LO QUE SE PRODUZCA CON OCASIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN APUESTAS, RIÑAS O DESAFÍOS.

r. 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. ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS, MOTÍN, HUELGA, DESORDEN POPULAR, TERRORISMO Y OTROS HECHOS QUE ALTEREN LA SEGURIDAD INTERIOR DEL ESTADO O EL ORDEN PÚBLICO.

s. ACTOS U OMISIONES DOLOSAS DE PERSONAS POR LAS QUE SEA CIVILMENTE RESPONSABLE

t. OPERACIONES DE BÚSQUEDA, RECUPERACIÓN Y SALVAMENTO DE OBJETOS, BIENES, PERSONAS DESPUÉS DE OCURRIDO UN EVENTO.

u. RECLAMACIONES QUE NO SEAN CONSECUENCIA DIRECTA DE DAÑOS MATERIALES O PERSONALES, ES DECIR LOS DAÑOS PATRIMONIALES PUROS O LOS DAÑOS MORALES.

v. 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 ORGANOS CON EL PODER LEGAL O COACCION DEL HECHO

w. 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.

x. LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN ACTOS CRIMINALES.

y. LOS CAUSADOS POR MALA FE DEL ASEGURADO.

2.2.1 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.

2.2.2 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, ALOGENOS, 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.

2.2.3 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.

2.2.4 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.

3. DEFINICIONES Y CONDICIONES AL ANEXO SERVICIO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR ESENCIAL

3.1.DEFINICIONES

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

3.1.1 INMUEBLE ASEGURADO

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

3.1.2 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.

3.1.3 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.

3.1.4 PROGRAMA DE ASISTENCIA

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

3.1.5 SITUACIÓN DE ASISTENCIA

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

3.2. CONDICIONES

3.2.1 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.

3.2.2 REVOCACIÓN

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

3.2.3 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.

3.2.4 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.

3.2.5 GARANTIA DE LOS SERVICIOS

AXA COLPATRIA dará garantía de dos (2) meses, por todos los trabajos realizados por sus técnicos 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.

3.2.6 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.

3.2.7 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.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

AXA COLPATRIA

www.axacolpatria.co

AXACOLPATRIA

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

05/05/2025–1306-A-07-HOGESENC/MAY2025-D00I
05/05/2025–1306-NT-A-07-HOGESENC/MAY2025
01/03/2024-1306-P-07-HOGAR/INTEGRAL24-D00I