

# Anexo de Asistencia Hogar Reparaciones



**AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.  
ANEXO DE ASISTENCIA - HOGAR REPARACIONES  
CONDICIONES GENERALES**

**CAPITULO I – ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR REPARACIONES**

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, EL CERTIFICADO DE ASISTENCIA O EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA A LA CUAL ACCEDA, CUBRE LOS SIGUIENTES SERVICIOS DE ASISTENCIAS AL HOGAR:

**1.1. ASISTENCIA EN CASO DE MUDANZA**

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES ORGANIZARÁ Y TOMARÁ A SU CARGO LOS GASTOS DE MUDANZA DEL MOBILIARIO Y ENSERES QUE DESIGNE EL ASEGURADO, PARA SER TRANSPORTADOS AL LUGAR QUE ÉSTE LE INDIQUE CON ANTERIORIDAD. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ A NIVEL NACIONAL EN LAS CIUDADES PRINCIPALES DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO, CON BASE EN LOS SIGUIENTES PARÁMETROS:

- LA COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA SE REALIZARÁ ENTRE 24 Y 48 HORAS
- LA CANCELACIÓN DE ESTE SERVICIO DE ASISTENCIA SE PODRÁ REALIZAR MÁXIMO CON 2 HORAS DE ANTICIPACIÓN
- ESTE SERVICIO DE ASISTENCIA SE PRESTARÁ EN CIUDADES PRINCIPALES DE CONFORMIDAD CON LA DEFINICIÓN DEL CAPÍTULO IV LITERAL B.
- ESTA ASISTENCIA TIENE UN SUBLÍMITE DE MÁXIMO DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$250.000 COP) Y UN (1) EVENTO POR VIGENCIA ANUAL.

**1.2. TODO EN CASO DE MUDANZA**

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES COORDINARÁ Y PAGARÁ POR LOS SERVICIOS DE UNA PERSONA QUE REALICE SERVICIOS DE MUDANZA E INSTALACIÓN DE LOS BIENES QUE DESIGNE EL ASEGURADO TALES COMO: ARMADO DE MUEBLES, INSTALACIÓN DE TELEVISORES, Y REPARACIÓN DE PUERTAS, CON UN TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN DE SEIS (6) HORAS POR EVENTO DE ASISTENCIA. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ A NIVEL NACIONAL EN LAS CIUDADES PRINCIPALES DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO, CON BASE EN LOS SIGUIENTES PARÁMETROS:

- LA COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA SE REALIZARÁ ENTRE 24 Y 48 HORAS

- LA CANCELACIÓN DE ESTE SERVICIO DE ASISTENCIA SE PODRÁ REALIZAR MÁXIMO CON 2 HORAS DE ANTICIPACIÓN
- ESTE SERVICIO DE ASISTENCIA SE PRESTARÁ EN CIUDADES PRINCIPALES DE CONFORMIDAD CON LA DEFINICIÓN DEL CAPÍTULO IV LITERAL B.
- ESTE SERVICIO TIENE UN SUBLÍMITE DE MÁXIMO CIENTO MIL PESOS (\$100.000 COP) Y UN (1) EVENTO POR VIGENCIA ANUAL.

**1.3. FUMIGACIÓN EN CASO DE PLAGA**

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA COORDINARÁ CON SU RED DE PROVEEDORES TALES QUE SE ENCARGUEN DEL CONTROL DE PLAGAS TALES COMO CUCARACHAS, PULGAS, GORGOJOS, ZANCUDOS, MOSQUITOS O ROEDORES QUE SE ENCUENTREN AFECTANDO EL INMUEBLE DEL ASEGURADO. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ A NIVEL NACIONAL EN LAS CIUDADES PRINCIPALES DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO, CON BASE EN LOS SIGUIENTES PARÁMETROS:

- LA COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA SE REALIZARÁ ENTRE 24 HORAS Y 48 HORAS.
- LA CANCELACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA SE PODRÁ REALIZAR MÁXIMO CON 2 HORAS DE ANTICIPACIÓN
- ESTE SERVICIO DE ASISTENCIA SE PRESTARÁ EN CIUDADES PRINCIPALES DE CONFORMIDAD CON LA DEFINICIÓN DEL CAPÍTULO IV LITERAL B.
- ESTE SERVICIO TIENE UN SUBLÍMITE DE MÁXIMO DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000 COP) Y 1 EVENTO POR VIGENCIA

**1.4. ARREGLO DE ESTUFA O NEVERA**

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES ENVIARÁ AL INMUEBLE ASEGURADO UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE ADELANTARÁ LAS LABORES PARA EFECTUAR LA REPARACIÓN DE LOS DAÑOS SÚBITOS E IMPREVISTOS QUE SUFRA LA ESTUFA Y/O NEVERA DE USO COTIDIANO Y FUNCIONAMIENTO EN EL INMUEBLE ASEGURADO.

NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO DE ASISTENCIA CUANDO LAS REDES DE SUMINISTRO ESTÉN DETERIORADAS, SE PRESENTE DESCUIDO O FALTA DE MANTENIMIENTO, O CUANDO EL DAÑO SE GENERE POR PROBLEMAS DE LAS EMPRESAS SUMINISTRADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA, O DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE

GAS NATURAL. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ A NIVEL NACIONAL EN LAS CIUDADES PRINCIPALES DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO, CON BASE EN LOS SIGUIENTES PARÁMETROS:

- LA COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA SE REALIZARÁ ENTRE 24 Y 48 HORAS.
- LA CANCELACIÓN DE ESTE SERVICIO DE ASISTENCIA SE PODRÁ REALIZAR MÁXIMO CON 2 HORAS DE ANTICIPACIÓN
- ESTE SERVICIO DE ASISTENCIA SE PRESTARÁ EN CIUDADES PRINCIPALES DE CONFORMIDAD CON LA DEFINICIÓN DEL CAPÍTULO IV LITERAL B.
- ESTE SERVICIO TIENE UN SUBLÍMITE DE MÁXIMO CIENTO MIL PESOS (\$100.00 COP) POR EVENTO Y 2 EVENTOS POR VIGENCIA.

## **CAPITULO II – EXCLUSIONES**

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

- A.** ASISTENCIAS QUE NO ESTÉN CONSIDERADAS COMO UNA EMERGENCIA SALVO EN LOS SERVICIOS DE MUDANZA Y TODO LO QUE SE PRESTARÁN A SOLICITUD DEL ASEGURADO.
- B.** GASTOS PAGADOS POR EL ASEGURADO QUE NO HAYAN SIDO PREVIAMENTE APROBADOS POR AXA COLPATRIA; NO TENDRÁ DERECHO A SU REEMBOLSO.
- C.** ASISTENCIAS ORIGINADAS POR MALA FE EN EL ACTUAR DEL ASEGURADO.
- D.** ASISTENCIAS DERIVADAS POR 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.
- E.** ASISTENCIAS DERIVADAS POR HECHOS DERIVADOS DE TERRORISMO, MOTÍN O ASONADA.
- F.** ASISTENCIAS DERIVADAS POR HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE HECHOS DE LAS FUERZAS O CUERPOS DE SEGURIDAD Y/O CASOS FORTUITOS.
- G.** ASISTENCIAS DERIVADAS POR EVENTOS DE ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.
- H.** ASISTENCIAS DERIVADAS CON OCASIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN APUESTAS, RIÑAS O DESAFÍOS.
- I.** ASISTENCIAS DERIVADAS POR ACTOS DE 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.
- J.** ASISTENCIAS DERIVADAS POR LA 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.

- K.** ASISTENCIAS DERIVADAS POR IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.
- L.** ASISTENCIAS DERIVADAS POR FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER CATASTRÓFICO TALES COMO, PERO NO LIMITADOS A INUNDACIONES, TERREMOTO, MAREMOTO, GRANIZO, VIENTOS FUERTES, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDA DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS, ETC.
- M.** ASISTENCIAS DERIVADAS POR LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN COMBATES, SALVO EN CASO DE DEFENSA PROPIA.
- N.** DAÑOS MORALES O EMERGENTES, DE IMAGEN COMERCIAL, DAÑOS INDIRECTOS, LUCRO CESANTE, MULTAS O SANCIONES, ASÍ COMO CUALQUIER PRESTACIÓN ESTABLECIDA QUE TENGA NATURALEZA PUNITIVA O DE EJEMPLARIDAD.

## **CAPITULO 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 de la asistencia es obligación del tomador 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.

### **CAPITULO IV – DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

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

#### **A. EQUIPO TÉCNICO:**

Personal asistencial apropiado que coordina la prestación de su servicio.

#### **B. CIUDADES PRINCIPALES:**

Se entenderán como las ciudades principales y municipios aledaños tales como: Bogotá, Armenia, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Medellín, Tunja, Cajicá, Calarcá, Chiquinquirá, Dosquebradas, Duitama, Envigado, Floridablanca, Funza, Ibagué, Jamundí, La Calera, La Ceja, Madrid, Mosquera, Manizales, Pereira, Sabaneta, Siberia, Sogamoso, Tocancipá, Ubaté, Villavicencio, Yumbo, Zarzal, Zipaquirá.

#### **C. EVENTO:**

Acontecimiento o suceso que implique una emergencia o urgencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente Anexo de asistencia y a potestad del cliente cuando se solicite asistencia de Mudanza o Toderó.

#### **D. SITUACIÓN DE ASISTENCIA:**

Cualquier suceso, situación o hecho de los descritos en el presente anexo, consecuencia directa de una emergencia que dé derecho al beneficiario a recibir los servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y dentro del ámbito de territorialidad. Para los servicios de Mudanza y Toderó será a solicitud del asegurado.

### **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:

Línea Nacional #247 opción 1 - 3  
01 8000 512620 opción

Bogotá: 4235757 opción 1 - 3

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