

# Seguros

## Cobertura de asistencia domiciliaria hogar



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



**AXA COLPATRIA**

reinventando / los seguros

## COBERTURA DE ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR

Pág

1.	OBJETO DEL ANEXO	4
2.	DEFINICIONES	4
2.1	Tomador del seguro	4
2.2	Asegurado	4
2.3	Beneficiario	4
2.4	Inmueble asegurado	4
2.5	Edificación	4
2.6	SMDLV	4
3.	ÁMBITO TERRITORIAL	4
4.	COBERTURAS	4
4.1	Amparo de plomería	4
4.1.2	Exclusiones a la cobertura de plomería	5
4.2	Cobertura de electricidad	5
4.2.1	Exclusiones a la cobertura de electricidad	6
4.3	Cobertura de cerrajería	6
4.3.1	Exclusiones a la cobertura de cerrajería	6
4.4.	Cobertura de vidrios	6
4.4.1	Exclusiones a la cobertura de vidrios	7
4.5	Cobertura de celaduría	7
4.6.	Servicios de asistencia para emergencias relacionadas con instalaciones de gas	7
4.6.1	Exclusiones a la cobertura de instalaciones de gas	7
4.7	Gastos de mudanzas	7
4.8	Cobertura de depósito y custodia de bienes	7
4.9	Servicio de drenaje de alfombras	8
4.10	Cobertura de gastos de hotel por inhabilitación del inmueble asegurado	8
4.11	Remoción de escombros	8
4.12.	Auxiliar de servicios generales de aseo y cafetería suplente	8
4.12.1	Exclusiones especiales de auxiliar de servicios generales de aseo y cafetería suplente	8
4.13	Vigilante para eventos especiales	9
4.14	Red Ayuda	9
4.14.1.	Diligencias de mensajería	9
4.14.1.1	Exclusiones de servicios generales de mensajería	9
4.14.2	Préstamo de muletas o silla de ruedas	9
4.14.3	Conductor para acompañamiento de diligencias	9
4.14.4	Lector a domicilio	9
4.14.5	Asistencia técnica telefónica para navegación en internet y uso de redes sociales	9
4.14.6	Asistente virtual	9
4.15	Red Veterinaria	9
4.15.1	Traslado terrestre por accidente o emergencia de la mascota	9
4.16	Lavado y secado de alfombras	10
4.17	Reparación o sustitución de tejas por rotura	10
4.17.1	exclusiones de la cobertura reparación o sustitución de tejas	10
4.18	Cobertura de gastos por interrupción de viaje	10
4.19	Gastos suplementarios de regreso por fallecimiento de un familiar	10
4.20	Cobertura de gastos de alquiler de televisor y video reproductor	11
4.21	Orientación jurídica telefónica	11
4.21.1	Derecho civil y de familia	11
4.21.2	Derecho administrativo	11
4.21.3	Derecho notarial	11
4.21.4	Derecho laboral	11
4.21.5	Derecho comercial	11

4.21.6	Derecho policivo	11
4.21.7	Derecho penal	11
4.22	Transmisión de mensajes urgentes	11
4.23	Agenda virtual	11
4.24	Orientación contable y tributaria telefónica	11
4.25	Servicios de Información Express	12
5.	EXCLUSIONES GENERALES	12
6.	REVOCACIÓN	12
7.	LÍMITE DE RESPONSABILIDAD	12
8.	OBLIGACIONES DEL ASEGURADO	12
9.	GARANTÍA DE LOS SERVICIOS	13
10.	REEMBOLSOS	13
11.	LÍNEAS DE CONTACTO PARA LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA	13

## **ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.**

QUEDA ENTENDIDO QUE LA OBLIGACIÓN DE LA ASEGURADORA SE LIMITA AL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN. DICHO PAGO SE REALIZARÁ EN DINERO O MEDIANTE REPOSICIÓN, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 1110 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. EL PAGO POR REPOSICIÓN SE REALIZARÁ A TRAVÉS DE UN TERCERO.

Mediante el presente anexo, la Compañía AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. en adelante la Compañía, prestará los servicios de asistencia domiciliaria contenidos en las siguientes cláusulas:

### **1. OBJETO DEL ANEXO**

La compañía 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, con sujeción a la suma asegurada y a los demás términos y condiciones consignadas en el presente anexo.

### **2. DEFINICIONES**

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

#### **2.1. Tomador del seguro**

Persona que traslada los riesgos por cuenta propia o ajena, quien suscribe este contrato, y por tanto a quien corresponden las obligaciones que se derivan del mismo, salvo aquellas que expresamente corresponden al asegurado.

#### **2.2 Asegurado**

Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.

#### **2.3 Beneficiario**

Además del asegurado, tendrán la condición de beneficiario el arrendatario y la persona moradora del inmueble asegurado.

#### **2.4 Inmueble asegurado**

Será el inmueble registrado bajo una dirección y ciudad plenamente identificada en la póliza como “Dirección del Riesgo Asegurado”.

#### **2.5 Edificación**

Es el conjunto de obras de estructura, cerramiento y cubrimiento como muros, techos, cubiertas, puertas, ventanas y demás elementos que formen parte integrante del inmueble asegurado. Además, comprende las instalaciones de energía eléctrica, instalaciones hidráulicas, sanitarias, de gas, destinadas al uso de sus habitantes.

#### **2.6 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. ÁMBITO TERRITORIAL**

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.

### **4. COBERTURAS**

Las coberturas relativas a los servicios de Asistencia Domiciliaria se encuentran relacionadas bajo el presente anexo y se prestarán de acuerdo a las condiciones establecidas a continuación:

#### **4.1 Amparo de Plomería**

Por el presente anexo, la compañía 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, 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 la compañía no será responsable por las labores de compra, instalación, resane, enchape y acabado de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- El valor asegurado para esta cobertura es de treinta salarios mínimos diarios legales vigentes (30) SMDLV.
- El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.
- 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.

#### 4.1.2 Exclusiones a la cobertura de plomería

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, 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

#### 4.2 Cobertura de electricidad

Por el presente anexo, la compañía 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, la compañía cubrirá solamente la mano de obra.

El valor asegurado para esta cobertura es de treinta salarios mínimos diarios legales vigentes (30) SMDLV. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

**PARÁGRAFO:** Se deja expresa constancia que la compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

#### 4.2.1 Exclusiones a la cobertura de electricidad

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, 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, balastos, 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 genere 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.

### 4.3 Amparo 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, por el presente anexo, la compañía 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 salarios mínimos diarios legales vigentes (30) SMDLV. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

**PARÁGRAFO:** Se deja expresa constancia que la compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

#### 4.3.1 Exclusiones a la cobertura de cerrajería

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, 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.

### 4.4 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, por el presente anexo, la compañía enviará, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los vidrios.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que la compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

El valor asegurado para esta cobertura es de treinta salarios mínimos diarios legales vigentes (30) SMDLV. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

#### **4.4.1 Exclusiones a la cobertura de vidrios**

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, 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.

#### **4.5 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.

#### **4.6. 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. La compañía 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.

#### **4.6.1 Exclusiones a la cobertura de instalaciones de gas natural**

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, no habrá cobertura a las instalaciones de gas natural, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- a. Cuando el daño se genere por problemas de la empresa comercializadora de gas natural.
- b. No se prestará el servicio cuando las redes de suministro estén deterioradas, se presente descuido o falta de mantenimiento.

#### **4.7 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, la compañía, 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. La compañía no se hace responsable de los bienes transportados.

#### **4.8 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 La Compañía, dentro de la misma ciudad.

El servicio de emergencia a que se refiere este amparo será cubierto por La Compañía hasta un valor máximo de treinta (30) salarios mínimos diarios legales vigentes (SMDLV).

#### **4.9 Servicios de drenaje de alfombras**

En caso que la alfombra de pared a pared, resulte afectada por una inundación a causa de un daño de plomería amparado en el presente anexo, La Compañía enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar el drenaje de la alfombra.

La Compañía 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.

#### **4.10 Cobertura de gastos de hotel por inhabilitación 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, La Compañía 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.

#### **4.11 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.

#### **4.12 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.

##### **4.12.1 Exclusiones especiales de auxiliar de servicios generales de aseo y cafetería suplente**

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, no habrá cobertura de auxiliar de servicios suplente, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- a. Actividades que impliquen, por su naturaleza, riesgos para la salud de la auxiliar.
- b. Labores que impliquen el acceso a información confidencial.
- c. Tareas que impliquen guarda de títulos valores, documentos de contenido crediticio, dinero en efectivo o documentos sensibles, joyas y similares.
- d. Actividades de mensajería.
- e. 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.
- f. 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.
- g. Cualquier actividad que implique movimiento o cargue de objetos pesados.
- h. Limpieza de vidrios de fachada.
- i. Trabajos en altura.



#### **4.13 Vigilante para eventos especiales**

La Compañía 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.

#### **4.14 Red Ayuda**

El asegurado podrá acceder a una serie de servicios asistenciales y de coordinación en los siguientes casos:

##### **4.14.1 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 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.

##### **4.14.1.1 Exclusiones especiales de servicios generales de mensajería**

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, 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.

#### **4.14.2 Préstamo de muletas o silla de ruedas**

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.

#### **4.14.3 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.

#### **4.14.4. 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.

#### **4.14.5 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.

#### **4.14.6 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.

#### **4.15 Red Veterinaria**

##### **4.15.1 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.

#### **4.16 Lavado y secado de alfombras**

En caso 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.

#### **4.17 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 (30) SMDLV por evento. Este servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma de treinta (30) SMDLV y hasta por un (1) evento por vigencia. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

##### **4.17.1 Exclusiones de la cobertura reparación o sustitución de tejas**

- Cuando se trate de la reparación de goteras que no tengan como causa la rotura de tejas.
- Cuando la cubierta sea en concreto simple o reforzado.
- Cuando la cubierta sea de concreto simple o reforzado y presente cualquier problema de impermeabilización, fisuras y similares.

- Cuando el daño se ocasione por una mala instalación de los anclajes, ganchos, amarres, fijación y traslapes de la tejas que conforman la cubierta y/o no cumplan con las especificaciones técnicas del fabricante o constructor.
- Cualquier elemento que haga parte del sistema de soporte estructural de la cubierta en general.
- 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.

#### **4.18 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, La Compañía 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 La Compañía hasta un valor máximo de seis cientos (600) salarios mínimos diarios legales vigentes (SMDLV).

#### **4.19 Gastos suplementarios de regreso por el fallecimiento de un familiar**

La Compañía asume el costo de transporte del regreso anticipado del asegurado a su ciudad de residencia permanente, en el medio de transporte que la compañía 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 la Compañía hasta un valor máximo de seiscientos (600) salarios mínimos diarios legales vigentes (SMDLV).

#### **4.20 Cobertura de gastos de alquiler de televisor y video reproductor**

La Compañía 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 La Compañía 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 La Compañía hasta un valor máximo de treinta (30) salarios mínimos diarios legales vigentes (S.M.D.L.V.).

#### **4.21 Orientación jurídica telefónica**

La compañía 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.

##### **4.21.1 Derecho civil y de familia**

- Alimentos
- Restitución de bien entregados a título no traslativo de dominio
- Requerimientos de pago
- Divorcios
- Elaboración de contratos
- Responsabilidad patrimonial

##### **4.21.2 Derecho administrativo**

- Derechos de petición
- Derecho disciplinario
- Elaboración de acciones de tutela
- Procedencia de acciones públicas

##### **4.21.3. Derecho notarial**

- Sucesión de mutuo acuerdo entre causahabientes
- Divorcio de mutuo acuerdo
- Elaboración de minutas

##### **4.21.4 Derecho laboral**

- Liquidaciones
- Seguridad Social (Pensiones, Salud y Riesgos Profesionales)
- Prestaciones sociales

##### **4.21.5 Derecho comercial**

- Contratos
- Títulos valores
- Seguros
- Transporte

##### **4.21.6 Derecho policivo**

- Contravenciones
- Tránsito
- Solicitud de audiencias de conciliación

##### **4.21.7 Derecho penal**

- Demandas
- Dogmática Penal

De cualquier manera La Compañía deja expresa constancia que esta cobertura es de medio y no de resultados, por lo cual el Asegurado acepta que La Compañía 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.

#### **4.22 Transmisión de mensajes urgentes**

La compañía se encargará de transmitir los mensajes urgentes o justificados que requiera el beneficiario, relativos a cualquiera de los eventos cubiertos mediante el presente anexo.

#### **4.23 Agenda virtual**

Previo 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.

#### **4.24 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, La Compañía está excluida de cualquier responsabilidad por el resultado, como consecuencia de las decisiones que adopte el usuario.

#### **4.25 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.

### **5 EXCLUSIONES GENERALES**

Además de las exclusiones indicadas en cada una de las coberturas, mediante el presente anexo la compañía no dará amparo, bajo ninguna circunstancia los siguientes casos:

- a. Los servicios que el asegurado haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- 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 radiactiva.
- 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. La Compañía 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 la compañía 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.

### **6. 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.

### **7. 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 la Compañía, respecto de los amparos básicos de la póliza, a la que accede el Anexo de Asistencia Domiciliaria.

### **8. 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.

## **9. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS**

La Compañía 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 la compañía 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.

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.

## **10. 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, La Compañía 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 la Compañía, 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, la Compañía le dará al Asegurado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso la Compañía realizará un reembolso sin que el asegurado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

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

## **11. 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

Para mayor información comuníquese con su asesor de Seguros o a nuestra Línea Integral de Atención al Cliente: 01 8000 51 2620, en Bogotá al 423 5757

---

[www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co)

