

Tu vivienda protegida

Anexo Asistencia Domiciliaria



Más información Línea Asesoría Bogotá / FOL 19000-0-19667 Otras ciudades / FOL 19000-0-19667 www.colmenaseguros.com

Condición Primera.

¿Qué cubre este amparo?

En virtud del presente anexo, Colmena garantiza la puesta a tu disposición de una ayuda material e inmediata, en forma de prestación económica o de servicios como el fin de limitar y controlar las pérdidas o los daños materiales, presentados en la edificación del inmueble asegurado...

Condición Segunda.

Definiciones

Para los efectos de este anexo se entenderá por: 1. Tomador del seguro: Persona que traslada los riesgos por cuenta propia o ajena, quien suscribe este contrato...

Condición Tercera.

Ámbito territorial

El derecho a las prestaciones de este anexo 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, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Arnia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincello, Valledupar, Páez, Manizales, Neiva, Villavicencio, Pasto y Popayán.

Condición Cuarta.

¿Qué cubre este seguro? (Coberturas)

1. Amparo de plomería Por el presente anexo, Colmena 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...

2. Amparo de desinundación de alfombras En caso que la alfombra de pared o pared, resulte afectada por una inundación o causa de un daño de plomería ocurrido en el presente anexo, Colmena enviará al inmueble asegurado...

3. Cobertura de electricidad Por el presente anexo, Colmena 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...

4. 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 o otra causa que impida el acceso a alguna de las puertas exteriores del inmueble asegurado...

5. 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 cristal que se extienda por el inmueble asegurado...

6. Amparo de instalaciones de gas Por el presente anexo, Colmena 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 de gas (natural o propano) del inmueble asegurado...

7. Cobertura de celaduría Se prestará el servicio de celaduría cuando a consecuencia de uno cualquiera de las siguientes eventos: incendio y/o rayo, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan...

8. Gastos de hotel por inhabilitación del inmueble asegurado 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...

9. 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...

10. 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/o rayo, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan...

11. Gastos de alquiler de televisor, video reproductor o dvd Durante un máximo de 5 días, cuando a consecuencia de un cierto accidente se produzca un daño en los mismos que imposibilite su utilización. Los derechos bajo esta cobertura se suscribirán exclusivamente a las ciudades donde existan los servicios profesionales de alquiler de tales aparatos...

12. Cobertura de jardinería Cuando a consecuencia de un daño material con ocasión 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...

13. Traslados médicos de emergencia: Si como resultado de un accidente ocurrido en el inmueble asegurado o a causa de una enfermedad, el beneficiario requiere ser trasladado a un centro hospitalario cercano al inmueble asegurado...

14. Consultas médicas domiciliarias: Cuando el beneficiario requiera una consulta médica domiciliaria como consecuencia del accidente o enfermedad general, Colmena pondrá a su disposición un médico para que adelante la consulta en el inmueble asegurado.

15. Orientación jurídica telefónica: Colmena realizará mediante una conferencia telefónica una orientación jurídica en aspectos relativos a derecho civil, derecho penal, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil y laboral...

16. Cobertura de asistencia jurídica por responsabilidad civil extracontractual Bajo esta cobertura, Colmena designará y pagará los honorarios de un abogado que represente los intereses del asegurado en procedimientos judiciales o conciliatorios...

17. Gastos de reparación de propiedades vecinas de terceros derivadas de una responsabilidad civil extracontractual Bajo este anexo, Colmena sufragará, mediante el envío de un técnico especializado, los gastos de reparación por los daños materiales ocasionados a las propiedades vecinas de terceros...

18. Reposición de reserva básica de alimentos 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...

19. Servicio informativo sobre animales domésticos Colmena, a solicitud del beneficiario, le proporcionará información relacionada con direcciones y teléfonos de veterinarios, de clínicas veterinarias, de guarderías de animales domésticos, y le informará requisitos de aerolíneas comerciales para viajes con mascotas.

20. Conexión con profesionales Colmena, a solicitud del beneficiario, podrá informar los nombres y teléfonos de pintores, albañiles, carpinteros, ornamentalistas, decoradores, arquitectos e ingenieros civiles, que sean convenientes para el servicio...

21. Transmisión de mensajes urgentes: Colmena se encargará de transmitir los mensajes urgentes o justificados del beneficiario, relativo a cualquiera de los eventos cubiertos.

Condición Quinta.

¿Qué no cubre este anexo? (Exclusiones)

Para tu amparo de asistencia domiciliaria: No tendrás cobertura para este anexo, bajo ninguna circunstancia en los siguientes casos: a) Los servicios que el beneficiario haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por Colmena.

a) Los servicios que el beneficiario haya contratado directamente con el técnico especialista reparador bajo su cuenta y riesgo.

b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos sólidos y vórtices, etc.

c) Los daños ocasionados por mala fe del asegurado.

d) Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos sólidos y vórtices, etc.

e) Los hechos que hubiesen originado fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición o guerra popular, y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.

f) Los daños ocasionados por negligencia o culpa grave del beneficiario, su grupo familiar o por el arrendatario, el propietario del inmueble asegurado o de cualquier otra persona que convenga con el asegurado.

g) Los daños ocasionados por negligencia o culpa grave del beneficiario, su grupo familiar o por el arrendatario, el propietario del inmueble asegurado o de cualquier otra persona que convenga con el asegurado.

h) Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelación del mismo.

i) Daños ocasionados por contaminación de la construcción.

j) Daños preexistentes al inicio de cobertura de la póliza.

k) Daños atribuibles a errores de coberturas 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.

Para tu cobertura de Plomería: Además de las exclusiones generales señaladas en este anexo de asistencia domiciliaria, 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 agua negra u de residuales.

b) Cuando se trate de rotación 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 accesorios, 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 embuqueamientos.

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 acuoducto y/o de electricidad.

Para la cobertura de electricidad: Además de las exclusiones generales señaladas en este anexo de asistencia domiciliaria, 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, bombillos, halógenos, balastos, 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, en embuqueamientos.

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.

Para la cobertura de cerrajería: Además de las exclusiones generales señaladas en este anexo de asistencia domiciliaria, no habrá cobertura de cerrajería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, cuando se trate de reparaciones o de mantenimiento de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores distintas de las alacenas, así como tampoco la apertura o reparación de cerraduras de guardapasos y alacenas. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas metálicas (incluyendo no solo y/o manijas).

Para la cobertura de vidrios: a) Todo tipo de vidrios que a pesar de haber sido hechos en la parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda. b) Cualquier cierre de espejos.

Para la cobertura de instalaciones de gas: Además de las exclusiones generales señaladas en este anexo de asistencia domiciliaria, no habrá cobertura de gas, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

a) Cuando el daño se presente en gasodomoésticos tales como: Estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.

b) Cuando el daño se presente en instalaciones de gas, que no obstante se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.

c) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio de gas (natural o propano).

d) Cuando el daño se presente en los tanques de almacenamiento de gas, en las pipetas o cualquier otro recipiente empleado para su almacenamiento.

e) Cuando el daño se presente en instalaciones que no cumplan las especificaciones técnicas vigentes regulados por la comisión reguladora de energía y gas (creg) y/o por las normas del instituto colombiano de normas técnicas (icontec), que corresponda, o informado y siempre antes del inicio de vigencia del seguro.

Condición Sexta.

Revocación

La revocación o la terminación de la póliza de seguros 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 previstas en la póliza.

Condición Séptima.

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 Colmena, respecto de los amparos básicos de la póliza, a la que acceden el presente anexo.

Condición Octava.

Siniestros

Además de lo indicado en las condiciones generales de la póliza a la cual accede el presente anexo, referente a indemnizaciones se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Obligaciones del asegurado y del beneficiario En caso de daño a consecuencia de un siniestro, tú y/o el beneficiario deberás solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números indicados en el carné de asistencia, debiendo informar tu nombre, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la póliza de seguros, la dirección del inmueble asegurado, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisas. Los llamados telefónicos serán con costo revertido, y en los lugares en que no fuera posible hacerlo así, podrás recuperar el importe de las llamadas, contra presentación de los recibos. En cualquier caso no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencia prestados por servicios ajenos a Colmena.

2. Incumplimiento Colmena queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma túya, del beneficiario o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicas previstas en este anexo, así como 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 general en los sistemas de comunicación.

3. Pago de indemnización Deberás tener en cuenta, al hacer uso de tu derecho de indemnización, que las indemnizaciones fijadas en las coberturas serán en todo caso complemento de los contratos que pudiera tener él cubriendo el mismo riesgo.

Condición Novena.

Garantía de los servicios

Colmena dará garantía de tres (3) meses, por todos los trabajos realizados por sus técnicos o sus especialistas que no hayan sido autorizados. En ningún caso Colmena realizará adelantes trabajos con otra persona diferente al de Colmena sobre los ya ejecutados o cuando no se se ve oportuna de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

Condición Décima.

Reembolsos

Exclusivamente para los inmuebles asegurados ubicados en ciudades distintas en Bogotá D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Tunja, Manizales, Arnia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincello, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto y Popayán, cuando el beneficiario pida reembolso por un siniestro, así como 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 general en los sistemas de comunicación.

Tu y/o el beneficiario deberás solicitar antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de Colmena, la cual deberá pedirse por teléfono, o cualquiera de los números indicados en el carné de asistencia, debiendo informar tu nombre, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la póliza del seguro, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisas.

Una vez recibida la solicitud previa, Colmena te dará a ti y/o al beneficiario un código de autorización en el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, o a la dirección que formado en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso Colmena realizará un reembolso sino que, tu y/o el beneficiario, deberán remitir la facturas originales correspondientes a sus siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

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