

ANEXO DE ASISTENCIA INMUEBLES

SUJETO A LA CONTRATACIÓN DEL PRESENTE ANEXO Y AL PAGO DE LA CORRESPONDIENTE PRIMA, CON EL FIN DE LIMITAR Y CONTROLAR LOS DAÑOS MATERIALES PRESENTADOS DEL BIEN ASEGURADO QUE SEAN CONSECUENCIA DE EVENTOS FORTUITOS Y DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONSIGNADOS EN EL PRESENTE ANEXO Y POR LOS HECHOS DERIVADOS DE LOS RIESGOS ESPECIFICADOS EN EL MISMO, ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. (LA COMPAÑÍA) SE OBLIGA A OTORGAR AL ASEGURADO LOS SIGUIENTES AMPAROS DE ASISTENCIAS, DENTRO DEL ÁMBITO TERRITORIAL ESTABLECIDO:

1. ASISTENCIAS AL INMUEBLE

1.1. PLOMERÍA

CUANDO COMO CONSECUENCIA DE UNA AVERÍA SÚBITA E IMPREVISTA EN LAS INSTALACIONES FIJAS DE ABASTECIMIENTO Y/O SANITARIAS PROPIAS DEL BIEN ASEGURADO, SE PRESENTE ALGUNA ROTURA O FUGA DE AGUA O AVERÍA QUE IMPOSIBILITE EL SUMINISTRO O EVACUACIÓN DE LAS AGUAS, A SOLICITUD DEL USUARIO LA ASISTENCIA DE EMERGENCIA NECESARIA PARA RESTABLECER EL SERVICIO, SIEMPRE Y CUANDO EL ESTADO DE LAS REDES PÚBLICAS DE SUMINISTRO LO PERMITAN.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA EL SIGUIENTE LÍMITE: \$200.000 PESOS POR EVENTO Y 3 EVENTOS POR AÑO. LOS LÍMITES NO SON ACUMULABLES PARA SER UTILIZADOS EN LOS DEMÁS AMPAROS DE ESTE ANEXO. - EL VALOR ANTERIOR INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES Y MANO DE OBRA, ASÍ COMO TRASLADO DEL OPERARIO.

1.2. CERRAJERÍA

CUANDO COMO CONSECUENCIA DE CUALQUIER HECHO ACCIDENTAL, COMO PÉRDIDA, EXTRAVÍO O ROBO DE LAS LLAVES, INUTILIZACIÓN DE LA CERRADURA POR INTENTO DE HURTO U OTRA CAUSA, SE IMPIDA LA APERTURA DE LA PUERTA DE ACCESO DEL BIEN ASEGURADO O BIEN SE ENCUENTRE EN RIESGO LA SEGURIDAD DE LA MISMA, A SOLICITUD DEL USUARIO, **LA COMPAÑÍA** ENVIARÁ A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE REALIZARÁ LA ASISTENCIA DE EMERGENCIA NECESARIA PARA RESTABLECER EL ACCESO AL INMUEBLE Y EL CORRECTO CIERRE DE LA PUERTA AFECTADA.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA EL SIGUIENTE LÍMITE: \$200.000 PESOS POR EVENTO Y 3 EVENTOS POR AÑO. LOS LÍMITES NO SON ACUMULABLES PARA SER UTILIZADOS EN LOS DEMÁS AMPAROS DE ESTE ANEXO. - EL VALOR ANTERIOR INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES, TRASLADO DEL OPERARIO Y LA MANO DE OBRA.

1.3. SERVICIOS DE ELECTRICIDAD

CUANDO COMO CONSECUENCIA DE UNA AVERÍA SÚBITA E IMPREVISTA EN LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS PROPIAS DEL INTERIOR DEL BIEN ASEGURADO, SE PRODUZCA UNA FALTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN FORMA TOTAL O PARCIAL (CORTO CIRCUITO), PREVIA SOLICITUD DEL USUARIO, **LA COMPAÑÍA** ENVIARÁ A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE REALIZARÁ LA ASISTENCIA DE EMERGENCIA NECESARIA PARA RESTABLECER EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, SIEMPRE Y CUANDO EL ESTADO DE LAS REDES PÚBLICAS DE SUMINISTRO LO PERMITAN. ESTA ASISTENCIA INCLUYE ADICIONALMENTE LA REPARACIÓN O CAMBIO DE TABLEROS ELÉCTRICOS, TOTALIZADORES DE CUCHILLAS, INTERRUPTORES, BREAKERS, O FUSIBLES DAÑADOS POR CORTO

CIRCUITO O SOBRECARGA, UBICADAS EN ÁREAS QUE PERTENEZCAN A LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA DEL BIEN ASEGURADO.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA EL SIGUIENTE LÍMITE: \$200.000 PESOS POR EVENTO Y 3 EVENTOS POR AÑO. LOS LÍMITES NO SON ACUMULABLES PARA SER UTILIZADOS EN LOS DEMÁS AMPAROS DE ESTE ANEXO. EL VALOR ANTERIOR INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES, TRASLADO DEL OPERARIO Y MANO DE OBRA.

1.4. SERVICIOS DE VIDRIERÍA

CUANDO COMO CONSECUENCIA DE UN HECHO SÚBITO E IMPREVISTO SE PRODUZCA LA ROTURA DE ALGUNO DE LOS VIDRIOS O PUERTAS DE LAS VENTANAS QUE FORMEN PARTE DE LAS FACHADAS EXTERIORES DEL BIEN ASEGURADO, QUE DEN HACIA LA CALLE Y QUE PONGAN EN RIESGO LA SEGURIDAD DEL MISMO, DE SUS OCUPANTES, O DE TERCEROS, PREVIA SOLICITUD DEL USUARIO **LA COMPAÑÍA** ENVIARÁ A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE UN TÉCNICO QUE REALIZARÁ LA ASISTENCIA DE EMERGENCIA, SIEMPRE Y CUANDO LAS CONDICIONES POR MOTIVOS DE LA HORA Y DEL DÍA LO PERMITAN.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ HASTA EL SIGUIENTE LÍMITE: \$200.000 PESOS POR EVENTO Y 3 EVENTOS POR AÑO. LOS LÍMITES NO SON ACUMULABLES PARA SER UTILIZADOS EN LOS DEMÁS AMPAROS DE ESTE ANEXO. EL VALOR ANTERIOR INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES, EL TRASLADO DEL OPERARIO Y LA MANO DE OBRA.

CUANDO LA EMERGENCIA SE PRESENTE EN HORARIOS DONDE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO NO PUEDA SER COORDINADA, EL USUARIO SUJETO A LA AUTORIZACIÓN DE LA COMPAÑÍA PODRÁ CONTRATAR LOS SERVICIOS DIRECTAMENTE, CASO EN EL CUAL EL AMPARO OPERARÁ POR REEMBOLSO PREVIA PRESENTACIÓN DE LA RESPECTIVA FACTURA

1.5. SERVICIOS DE COORDINACIÓN DE TÉCNICOS EN EL HOGAR

PREVIA SOLICITUD DEL USUARIO, **LA COMPAÑÍA** COORDINARÁ EL ENVÍO DE UN PROFESIONAL PARA COTIZAR LOS SERVICIOS QUE SE DETALLAN CONTINUACIÓN, CUYO COSTO ESTARÁ A CARGO DEL USUARIO, SI DECIDE CONTRATARLO:

- TRABAJOS DE REPARACIÓN, MANTENIMIENTO, AMPLIACIÓN, O REMODELACIÓN QUE ESTE REQUIERA FUERA DE CUALQUIER SITUACIÓN DE EMERGENCIA.
- PLOMEROS, GASISTAS, ELECTRICISTAS, CERRAJEROS, VIDRIEROS, PINTORES, CARPINTEROS, ENTRE OTROS.

LA COMPAÑÍA COORDINARÁ QUE EL ESPECIALISTA PRESENTE SIMULTÁNEAMENTE AL CLIENTE Y A **LA COMPAÑÍA** EL PRESUPUESTO Y PROGRAMA DE EJECUCIÓN, PERO LA DECISIÓN DE CONTRATARLOS ESTARÁ EN CABEZA DEL USUARIO, QUIEN DEBERÁ SUFRAGAR TODOS LOS COSTOS DEL TRABAJO CONTRATADO.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ SIN LÍMITE DE COSTO NI DE EVENTOS.

2. ASISTENCIAS DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA

2.1. REFERENCIACIÓN Y COORDINACIÓN DE SERVICIOS

2.1.1. CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (POLICIA, BOMBEROS, ETC.)

CUANDO EL USUARIO NECESITE CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA COMO POR EJEMPLO, CUERPO DE BOMBEROS, POLICIA, SERVICIOS COMO RED AGUA, ELECTRICIDAD, GAS, ETC. LA COMPAÑÍA REALIZARÁ LA CONEXIÓN Y TRANSFERIRÁ LA LLAMADA AL SERVICIO DE EMERGENCIA SOLICITADO, SIN ASUMIR RESPONSABILIDAD ALGUNA EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN PRESTADA O FALTA DE LA MISMA POR PARTE DE LOS ENTES CONTACTADOS.

2.1.2. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

A SOLICITUD DEL USUARIO, **LA COMPAÑÍA** SE ENCARGARÁ DE TRANSMITIR Y CUBRIR LOS COSTOS DE LOS MENSAJES URGENTES ENCOMENDADOS POR ÉSTE A LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS QUE LE SEAN INDICADOS, DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL.

ESTE SERVICIO SE PRESTA SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO.

2.1.3. INFORME DE ACTIVIDADES PARA LOS FINES DE SEMANA

A SOLICITUD DEL USUARIO, **LA COMPAÑÍA** BRINDARÁ ASESORIA TELEFÓNICA RELACIONADA CON INFORMACION DE ACTIVIDADES CULTURALES PROGRAMADAS EN LAS PRINCIPALES CIUDADES DEL PAIS.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO.

2.1.4. REFERENCIA DE FARMACIAS DE TURNO Y CENTROS MÉDICOS

A SOLICITUD DEL USUARIO, **LA COMPAÑÍA** PROPORCIONARÁ INFORMACIÓN DE MÉDICOS ESPECIALISTAS. **LA COMPAÑÍA**, SIN EMBARGO, NO ASUMIRÁ RESPONSABILIDAD ALGUNA EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN PRESTADA O FALTA DE LA MISMA POR PARTE DE LOS MÉDICOS O CENTROS MÉDICOS CONTACTADOS.

ASÍ MISMO **LA COMPAÑÍA** PROPORCIONARÁ INFORMACIÓN ACTUALIZADA DE FARMACIAS DE TURNO, CENTROS DE SALUD ESPECIALIZADOS Y CUALQUIER TIPO DE INFORMACIÓN DE DOMINIO PÚBLICO RELACIONADA CON SERVICIOS DE SALUD, REQUERIDA POR EL USUARIO.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO.

2.1.5. INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMÁS SERVICIOS DE MASCOTAS.

A SOLICITUD DEL USUARIO, LA COMPAÑÍA BRINDARÁ INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMÁS SERVICIOS PARA MASCOTAS.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO.

3. EXCLUSIONES

ADEMÁS DE LAS EXCLUSIONES INDICADAS PARA ALGUNAS DE LAS COBERTURAS, QUE SE ENUNCIAN MÁS ADELANTE, NO ESTARÁN AMPARADOS POR ESTE ANEXO LOS SIGUIENTES EVENTOS:

- SERVICIOS QUE SEAN SOLICITADOS PARA SER PRESTADOS EN INMUEBLES DIFERENTES AL BIEN ASEGURADO.
- DAÑOS PREEXISTENTE EN LOS COMPONENTES E INSTALACIONES DEL BIEN ASEGURADO. ES DAÑO PREEXISTENTE, LA QUE YA EXISTA Y SEA DEMOSTRABLE ANTES DE LA FECHA DE INICIO DE VIGENCIA DEL CONTRATO O DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR.
- SERVICIOS CONTRATADOS DIRECTAMENTE POR EL USUARIO POR SU CUENTA, SIN PREVIO CONSENTIMIENTO DE **LA COMPAÑÍA**
- SOLICITUDES DE SERVICIO QUE SEAN A CONSECUENCIA DE DAÑOS DERIVADOS DE ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.
- DAÑOS SUFRIDOS EN EL BIEN ASEGURADO COMO CONSECUENCIAS DE LOS SIGUIENTES CASOS FORTUITOS O DE FUERZA MAYOR: CATÁSTROFES, SISMOS, INUNDACIONES, TEMPESTADES, GUERRA INTERNACIONAL O GUERRA CIVIL DECLARADAS O NO, REBELIONES, CONMOCIÓN INTERIOR, ACTOS DE GUERRILLA O ANTIGUERRILLA, INVASIÓN, HOSTILIDADES, REPRESALIAS, CONFLICTOS, EMBARGOS, APREMIOS, HUELGAS, MOVIMIENTOS POPULARES, ACTOS DE SABOTAJE O TERRORISMO, ASÍ COMO PROBLEMAS Y/O DEMORAS QUE RESULTEN POR LA TERMINACIÓN, INTERRUPCIÓN O SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN.
- LOS SERVICIOS SOLICITADOS FUERA DEL ÁMBITO TERRITORIAL DEFINIDO
- SERVICIOS DE ASISTENCIAS QUE HAYAN SIDO SOLICITADOS CON POSTERIORIDAD A LAS 24 HORAS DE HABERSE PRESENTADO EL EVENTO QUE LOS ORIGINA.
- SERVICIOS ADICIONALES QUE EL ASEGURADO HAYA CONTRATADO DIRECTAMENTE CON EL TÉCNICO ESPECIALISTA Y/O PROFESIONALES POR SU CUENTA Y RIESGO.
- DAÑOS CAUSADOS POR MALA FE DEL ASEGURADO.
- SERVICIOS QUE DEBAN PRESTARSE EN LUGARES EN DONDE EXISTA INCONVENIENTE O RIESGO DE SEGURIDAD PARA EL PERSONAL DESIGNADO, POR CUALQUIER FUERZA AL MARGEN DE LA LEY, GUERRILLA, AUTODEFENSAS O CUALQUIER OTRO.
- DAÑOS OCASIONADOS POR CIMENTACIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN.
- RECUBRIMIENTOS DE ACABADOS DE PISOS, PAREDES, Y TECHOS COMO ENCHAPES, AZULEJOS, MOSAICOS, MÁRMOL, GRANITO, TAPIZ, ALFOMBRA, PINTURA, MADERA, DRYWALL, YESO, CIELO RASO, PAPEL DE COLGADURA, MATERIALES DE BARRO, ENTRE OTROS.

3.1. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE PLOMERÍA

- LA REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE AVERÍAS PROPIAS DE: GRIFOS, CISTERNAS, DEPÓSITOS, CALEFONES JUNTO CON SUS ACOPLÉS, TANQUES HIDRONEUMÁTICOS, BOMBAS HIDRÁULICAS, RADIADORES, CALEFÓN, CALEFACTORES, APARATOS DE AIRE ACONDICIONADO, LAVADORAS, SECADORAS, Y CUALQUIER APARATO DOMÉSTICO CONECTADO A LAS TUBERÍAS DE AGUA.
- LA REPARACIÓN EN GENERAL DE CUALQUIER ELEMENTO AJENO A LAS CONDUCCIONES DE AGUA PROPIAS DE LA VIVIENDA.
- REPARACIÓN DE CANALES Y BAJANTES
- REPARACIÓN DE GOTERAS DEBIDO A UNA MALA IMPERMEABILIZACIÓN O PROTECCIÓN DE LA CUBIERTA O PAREDES EXTERIORES DEL INMUEBLE.
- AVERÍAS QUE SE DERIVEN DE HUMEDAD O FILTRACIONES.
- REPARACIÓN EN ÁREAS COMUNES DE EDIFICIOS DE APARTAMENTOS U OFICINAS O EN INSTALACIONES PROPIEDAD DE LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DE AGUAS Y ALCANTARILLADO PÚBLICO.
- TRABAJOS DE ALBAÑILERÍA

3.2. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE CERRAJERÍA

- LA APERTURA, REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE CUALQUIER CLASE DE CERRADURAS Y/O PUERTAS PARA EL ACCESO DIRECTO A LOS BIENES DE USO COMÚN EN COPROPIEDADES.
- LA REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE PUERTAS Y/O ACCESORIOS TALES COMO BISAGRAS, BRAZOS HIDRÁULICOS, MOTORES, POLEAS, MALACATES.
- LA APERTURA, REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE CERRADURAS DE BIENES MUEBLES TALES COMO GUARDARROPAS, ALACENAS, BAÑOS, DEPÓSITOS, O CUALQUIER MUEBLE O PUERTA INTERNA DEL BIEN ASEGURADO.

3.3. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD

- LA REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE AVERÍAS PROPIAS DE:
 - a. TOMACORRIENTES, ENCHUFES O ELEMENTOS QUE NO ESTÉN AVERIADOS O NO SE HAYAN DAÑADO EN EL MOMENTO DE LA EMERGENCIA, ASÍ COMO ARTEFACTOS O ELEMENTOS DE ILUMINACIÓN TALES COMO LÁMPARAS, BOMBILLOS O TUBOS FLUORESCENTES, DICROICAS, BALASTROS Y OTROS.
 - b. ELECTRODOMÉSTICOS TALES COMO: ESTUFAS, HORNOS, CALENTADORES, LAVADORA, SECADORAS, NEVERAS Y EN GENERAL CUALQUIER APARATO QUE FUNCIONE POR SUMINISTRO ELÉCTRICO.
- CUALQUIER TIPO DE REPARACIÓN EN ÁREAS COMUNES O EN INSTALACIONES PROPIEDAD DE LA EMPRESA DE ENERGÍA DEL ESTADO O PRIVADA.
- LA REPOSICIÓN DE TABLEROS ELÉCTRICOS, TOTALIZADORES DE CUCHILLAS, INTERRUPTORES, BREAKERS, DISYUNTORES O FUSIBLES, QUE NO SE ENCUENTREN DAÑADOS O QUE POR MAL MANTENIMIENTO O DETERIORO DEL TIEMPO DEBAN CAMBIARSE SIN QUE SEA POR PRESENTARSE UNA FALLA O CORTO CIRCUITO DEL MOMENTO DE LA EMERGENCIA. EL SERVICIO CONTEMPLA LA REPARACIÓN DE LOS MISMOS SOLO POR EMERGENCIAS DEL MOMENTO.

3.4. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERIA

- CUALQUIER CLASE DE ESPEJO
- CUALQUIER TIPO DE VIDRIO QUE A PESAR DE SER PARTE DE LA EDIFICACIÓN EN CASO DE UNA ROTURA, NO FORMEN PARTE DE CUALQUIER FACHADA EXTERIOR DEL BIEN ASEGURADO, QUE DE HACIA LA CALLE PONIENDO EN PELIGRO LA SEGURIDAD DEL INMUEBLE, SUS OCUPANTES O TERCEROS.
- REEMPLAZOS DE VIDRIOS REALIZADOS POR EL USUARIO, SIN LA PREVIA AUTORIZACIÓN DE **LA COMPAÑÍA**.

4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE ASISTENCIA

Para la solicitud y asignación del servicio se seguirá el siguiente procedimiento:

- a. El ASEGURADO y/o USUARIO que requiera del servicio, debe comunicarse dentro de las 24 horas siguientes a que se presente la emergencia a la **línea 01 8000 413 865**. Dicha línea operará las 24 horas del día los 365 días del año.
- b. El ASEGURADO y/o USUARIO deberá suministrar, todos los datos necesarios que permitan su identificación como ASEGURADO, así como los necesarios para la prestación del servicio solicitado.
- c. **LA COMPAÑÍA** confirmará que la póliza se encuentre vigente, que no se hayan agotado los límites de cobertura indicados en la misma y que el evento reportado se encuentre amparado. En caso de que no sea procedente el servicio, **LA COMPAÑÍA** indicará tal circunstancia al ASEGURADO y/o USUARIO inmediatamente.

Una vez verificado lo anterior, **LA COMPAÑÍA** coordinará la prestación de los servicios

5. DEFINICIONES

ASEGURADO: es la persona indicada como tal en la póliza a la que accede este anexo.

AMBITO TERRITORIAL: Las Asistencias se prestarán en las siguientes ciudades principales Bogotá, Medellín, Cali, barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Ibagué, Cúcuta, Pasto, Villavicencio, Soacha, Armenia, Popayán, Sincelejo, Tunja.

BIEN ASEGURADO: Corresponde al inmueble el inmueble sobre el cual recae el contrato de arrendamiento asegurado, el cual estará plenamente identificado en la póliza y en donde se prestará el servicio de asistencia.

COORDINACIÓN: actividad administrativa provista por LA COMPAÑÍA que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.

EMERGENCIA una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (pérdida de agua o fuga visible de agua), que no permita su utilización cotidiana o ponga en riesgo el domicilio, (falta de fluido eléctrico como corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior forzada o dañada en el momento, un cristal exterior roto), e inhabilitad de la vivienda a consecuencia de un evento y todos los casos que se presenten en el momento y no sean de anterioridad visible.

REFERENCIA: Información actualizada concerniente a los servicios, que es provista por LA COMPAÑÍA telefónicamente al ASEGURADO o USUARIO a su solicitud.

SERVICIOS: los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente anexo.

USUARIO: Persona Natural que habita el Bien Asegurado.