

## SERVICIOS ADICIONALES DE ASISTENCIA A LA PÓLIZA DE PYME

LAS SIGUIENTES SERÁN LAS CONDICIONES QUE RIJAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ADICIONALES DE ASISTENCIA A **LOS ASEGURADOS** EN LA PÓLIZA DE PYME DE **SEGUROS DEL ESTADO S.A.**

SERVICIOS NOMBRADOS.

### SECCIÓN I

#### DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS

LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA QUE SE RELACIONAN A CONTINUACIÓN Y QUE COMPRENDEN LOS GASTOS MENORES DE REPARACIÓN DEBERAN SER REPORTADAS POR EL ASEGURADO A **SEGURESTADO** DENTRO DE LAS 48 HORAS SIGUIENTES A LA OCURRENCIA DE LOS HECHOS QUE CAUSARÓN EL DAÑO RESPECTIVO. DE REPORTARSE EL DAÑO LUEGO, **SEGURESTADO** SOLO SE LIMITARÁ A COORDINAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CUYO CASO EL COSTO SERÁ ASUMIDO POR **EL ASEGURADO**.

#### 1. GASTOS MENORES DE REPARACIÓN

COMO CONSECUENCIA DE UN HECHO SÚBITO E IMPREVISTO ORIGINADO EN EL ESTABLECIMIENTO AMPARADO, **SEGURESTADO** ASUMIRÁ LOS GASTOS RELACIONADOS CON LA REPARACIÓN MENOR, DE EVENTOS DE EMERGENCIA (ENTENDIÉNDOSE POR REPARACIONES MENORES AQUELLAS QUE NO SUPERAN LOS 30 SALARIOS MÍNIMOS DIARIOS LEGALES VIGENTES. POR EVENTO, INCLUYENDO EL COSTO DE MATERIALES, LA MANO DE OBRA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS TÉCNICOS) RELATIVOS A CERRAJERÍA, PLOMERIA, ELECTRICIDAD Y VIDRIERÍA. ESTE SERVICIO QUE ASUME **SEGURESTADO** NO TIENE LÍMITE DE EVENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SI EL SERVICIO DE EMERGENCIA EXCEDIERE EL MONTO ANTES INDICADO, DICHO EXCEDENTE DEBERÁ SER ASUMIDO POR **EL ASEGURADO**.

SI POR UNA RAZÓN O MOTIVO JUSTIFICADO, EL TÉCNICO ESPECIALIZADO NO PUEDE PRESTAR LOS SERVICIOS DE "ASISTENCIA DE EMERGENCIA" QUE A CONTINUACIÓN SE RELACIONAN, **SEGURESTADO** AUTORIZARÁ **AL ASEGURADO** PARA QUE EFECTÚE LA REPARACIÓN. ES INDISPENSABLE LA AUTORIZACION PREVIA DE **SEGURESTADO** A TRAVÉS DE LA LINEA DE ASISTENCIA.

### **1.1 SERVICIOS DE CERRAJERÍA DE EMERGENCIA:**

SI COMO CONSECUENCIA DE PÉRDIDA, EXTRAVÍO DE LAS LLAVES O INUTILIZACIÓN DE LA CERRADURA POR INTENTO DE ROBO Y EN DONDE EL ASEGURADO SE ENCUENTRE IMPOSIBILITADO DE INGRESAR A SU ESTABLECIMIENTO ASEGURADO, O EN EL EVENTO DE ROBO DE DICHAS LLAVES, QUE COMPORTE UN RIESGO PARA LA SEGURIDAD DEL ESTABLECIMIENTO AMPARADO, **SEGURESTADO** ENVIARÁ UN CERRAJERO PARA QUE REALICE LA “ASISTENCIA DE EMERGENCIA” NECESARIA PARA RESTABLECER EL ACCESO AL ESTABLECIMIENTO AMPARADO.

SE PRESTARÁ EL SERVICIO DE APERTURA DE LA PUERTA PRINCIPAL DEL ESTABLECIMIENTO AMPARADO, SIN IMPORTAR EL NÚMERO DE ACCESOS O CHAPAS DE APERTURA.

### **1.2. SERVICIOS DE PLOMERÍA DE EMERGENCIA:**

CUANDO SE PRODUZCA ROTURA DE LA TUBERÍA FIJA DE CONDUCCIÓN DE AGUAS NEGRAS Y POTABLE, EN EL ESTABLECIMIENTO AMPARADO Y SIEMPRE Y CUANDO NO SEAN CONSECUENCIA DE MALTRATO, MAL MANEJO O DESCUIDO DEL **ASEGURADO**, **SEGURESTADO** ENVIARÁ UN OPERARIO QUE REALIZARÁ “LA ASISTENCIA DE EMERGENCIA” PARA QUE LA AVERÍA SEA CONTROLADA, SIEMPRE Y CUANDO EL ESTADO DE LAS REDES DE CONDUCCIÓN DE AGUA LO PERMITA. CUALQUIER SERVICIO QUE SE GENERE ABARCARÁ HASTA “EL RESANE” EN EL ESTABLECIMIENTO ASEGURADO.

CUANDO SE TRATE DE SERVICIO DE EMERGENCIA EN TUBERÍAS GALVANIZADAS, SOLAMENTE SE PRESTARÁ EL SERVICIO POR UNA SOLA VEZ DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA.

### **1.3 SERVICIOS DE ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA:**

CUANDO A CONSECUENCIA DE UNA AVERÍA SÚBITA E IMPREVISTA EN LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS PROPIAS DEL ESTABLECIMIENTO ASEGURADO, SE PRODUZCA UNA FALTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN FORMA TOTAL O PARCIAL, SE ENVIARÁ A 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 ELECTRICAS LO PERMITAN. CUALQUIER SERVICIO QUE SE GENERE ABARCARÁ HASTA “RESANE” EN EL ESTABLECIMIENTO ASEGURADO.

LA ASISTENCIA DE EMERGENCIA TAMBIÉN INCLUYE LA REPARACIÓN DE TABLEROS DE CIRCUITOS ELÉCTRICOS, EL CAMBIO Y/O REPARACIÓN DE TOTALIZADORES O CUCHILLAS, BREAKERS, FUSIBLES (DE LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS AL AVERIADO) DAÑADOS POR EL CORTO CIRCUITO O LA SOBRECARGA, ÚNICAMENTE EN ÁREAS QUE PERTENEZCAN A LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA DEL INMUEBLE ASEGURADO.

### **1.4. SERVICIOS DE VIDRIERÍA DE EMERGENCIA:**

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 FORME PARTE DEL ENCERRAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO

ASEGURADO, **SEGURESTADO** ENVIARÁ UN TÉCNICO QUE REALIZARÁ “LA ASISTENCIA DE EMERGENCIA” SIEMPRE Y CUANDO LAS CIRCUNSTANCIAS ASÍ LO PERMITAN.

## **2. ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA**

### **2.1 ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA EN TEMAS LABORALES**

A SOLICITUD DEL **ASEGURADO, SEGURESTADO** PRESTARÁ SERVICIO JURÍDICO TELEFÓNICO EN TEMAS BÁSICOS O ELEMENTALES DE DERECHO LABORAL, COMO POR EJEMPLO, CONTRATOS LABORALES, LIQUIDACIONES DE PRESTACIONES SOCIALES, COMO EMPLEADOR, PRIMAS DE SERVICIOS, CESANTÍAS, ETC.

**SEGURESTADO** NO RESPONDERÁ POR EL RESULTADO DE LAS DECISIONES QUE ADOPTE EL **ASEGURADO** DERIVADO DE LA ASESORIA TELEFÓNICA PRESTADA.

SIN LÍMITE DE EVENTOS.

### **2.2 ASISTENCIA JURIDICA TELEFÓNICA EN TEMAS DE DERECHO CIVIL**

A SOLICITUD DEL **ASEGURADO, SEGURESTADO** PRESTARÁ SERVICIO JURÍDICO TELEFÓNICO EN TEMAS BÁSICOS O ELEMENTALES DE DERECHO CIVIL.

**SEGURESTADO** NO RESPONDERÁ POR EL RESULTADO DE LAS DECISIONES QUE ADOPTE EL **ASEGURADO** DERIVADO DE LA ASESORÍA TELEFÓNICA PRESTADA.

SIN LÍMITE DE EVENTOS.

### **2.3 ASISTENCIA JURIDICA TELEFONICA EN TEMAS DE RESPONSABILIDAD CIVIL (CONTRACTUAL Y EXTRA CONTRACTUAL)**

A SOLICITUD DEL **ASEGURADO, SEGURESTADO** PRESTARÁ EL ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFÓNICO EN CASO DE PRESENTAR INQUIETUDES REFERENTES A ALGUNA RESPONSABILIDAD CIVIL (CONTRACTUAL Y EXTRA CONTRACTUAL) QUE SE LE PUDIERE IMPUTAR AL **ASEGURADO** BAJO LA PÓLIZA PYME, EN ÉSTE SE INCLUYEN INQUIETUDES SOBRE DAÑO A TERCEROS O INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS.

**SEGURESTADO** NO RESPONDERÁ POR EL RESULTADO DE LAS DECISIONES QUE ADOPTE EL **ASEGURADO** DERIVADO DE LA ASESORÍA TELEFÓNICA PRESTADA.

SIN LÍMITE DE EVENTOS.

## **3. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MATERIA CONTABLE, TRIBUTARIA, Y COMERCIO EXTERIOR.**

A SOLICITUD DEL **ASEGURADO, SEGURESTADO** PRESTARA ASESORIA TELEFÓNICA EN TEMAS CONTABLES, TRIBUTARIO, Y COMERCIO EXTERIOR, HASTA UN LÍMITE MÁXIMO DE 4 LLAMADAS AL MES.

**SEGURESTADO** NO RESPONDERÁ POR EL RESULTADO DE LAS DECISIONES QUE ADOPTE EL **ASEGURADO** DERIVADO DE LA ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PRESTADA.

## SECCIÓN II

### **CUANDO NO SE PRESTA EL SERVICIO**

- A) LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA ANTERIORMENTE DESCRITOS SE PRESTARÁN A ESTABLECIMIENTOS ASEGURADOS COMO: LOCALES COMERCIALES, OFICINAS, BODEGAS, OTROS INMUEBLES DE PROPIEDAD DEL ASEGURADO Y RELACIONADOS CON SU ACTIVIDAD ECONÓMICA Y NO PARA VIVIENDA.
- B) CUALQUIER FALLA O DAÑO PREEXISTENTE EN LOS COMPONENTES E INSTALACIONES EN EL INMUEBLE ASEGURADO, ENTENDIÉNDOSE POR FALLA O DAÑO PREEXISTENTE, LA QUE AL MOMENTO DE INICIO DE VIGENCIA DE LA PÓLIZA O DE LA FECHA DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA YA SE ENCONTRARE CONFIGURADA.
- C) CUALQUIER REPARACIÓN CONTRATADA DIRECTAMENTE POR EL **ASEGURADO**.
- D) REPARACIONES DE DAÑOS EN LOS BIENES DEL **ASEGURADO** O DE OTROS QUE SEAN CONSECUENCIA DE FALLAS EN LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS, HIDRÁULICOS, SANITARIOS, DE GAS Y POR ROTURA DE VIDRIOS.
- E) DAÑOS EN EL INMUEBLE ASEGURADO CAUSADOS POR DOLO **DEL ASEGURADO** Y/O POR UN EMPLEADO DEL ASEGURADO O BENEFICIARIO, O POR ENCONTRARSE EL ASEGURADO BAJO LOS EFECTOS DEL; ALCOHOL, DROGAS ESTUPEFACIENTES, CUALQUIER SUSTANCIA PSICO-ACTIVA Y/O POR MEDICAMENTOS NO PRESCRITOS.
- F) DAÑOS CAUSADOS EN EL INMUEBLE ASEGURADO POR GUERRA, REBELIÓN, TERRORISMO, ASONADA, MOTÍN, PROTESTA, PARO Y/O SITUACIONES QUE ALTEREN EL ORDEN Y/O LA SEGURIDAD PÚBLICA.
- G) DAÑOS CAUSADOS EN EL INMUEBLE ASEGURADO, CAUSADOS POR TERREMOTO, TEMBLOR, INUNDACIÓN, ERUPCIÓN VOLCÁNICA, CAÍDA DE CUERPOS SIDERALES Y CUALQUIER FENÓMENO NATURAL.
- H) CUANDO POR ORDEN DE AUTORIDAD COMPETENTE SE IMPIDA LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS O SEA LA AUTORIDAD COMPETENTE QUIEN GENERE LOS DAÑOS.
- I) DAÑOS ORIGINADOS POR HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS, CUERPOS DE SEGURIDAD O DE CUALQUIER AUTORIDAD PÚBLICA.
- J) CUANDO CUALQUIER AUTORIDAD PÚBLICA CON ORDEN DE ALLANAMIENTO, CATEO, ASEGURAMIENTO, RESCATE, ETC; SE VEA OBLIGADA A FORZAR O DESTRUIR CUALQUIER ELEMENTO DE ACCESO AL INMUEBLE ASEGURADO, COMO PUERTAS, VENTANAS, CERRADURAS, ETC. Y CAUSE ADEMÁS, POR LA RAZÓN ANTERIOR, CUALQUIER OTRO DAÑO INCLUIDO EN LOS TÉRMINOS DEL PRESENTE CLAUSULADO.
- K) CAMBIO O REPOSICIÓN DE VIDRIOS EN VENTANAS Y EN PUERTAS DEL INMUEBLE ASEGURADO QUE COLINDEN CON PATIOS POSTERIORES E INTERIORES O HACIA EL INTERIOR DEL PREDIO ASEGURADO.
- L) CAMBIO O REPOSICIÓN DE PUERTAS DE CUALQUIER MATERIAL, DE SEGURIDAD O NO, INTERIORES O EXTERIORES
- M) RECUBRIMIENTOS DE ACABADOS DE PISOS, DE PAREDES, TECHOS COMO ENCHAPES, AZULEJOS, MOSAICOS, MÁRMOL, GRANITO, TAPIZ, ALFOMBRA, PINTURA, MADERA, DRYWALL, YESO, CIELO RASOS, PAPEL DE COLGADURA, MATERIALES DE BARRO, ETC.
- N) GASTOS DE ASISTENCIA MÉDICA Y/O HOSPITALARIA.

- O) EN CASO QUE EL COSTO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EXCEDA EL MONTO ESTABLECIDO POR ESPECIALIDAD, ESTE EXCEDENTE SERÁ CUBIERTO POR EL ASEGURADO.
- P) LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIOACTIVA.

#### **SITUACIONES EN QUE NO OPERA EL SERVICIO DE CERRAJERÍA DE EMERGENCIA:**

NO OPERA EL SERVICIO DE ASISTENCIA DE CERRAJERIA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- LA REPARACIÓN Y EL CAMBIO O REPOSICIÓN DE GUARDAS, CHAPAS, CERRADURAS, PASADORES Y PUERTAS.
- LA APERTURA, REPARACIÓN Y EL CAMBIO O REPOSICIÓN DE CERRADURAS, PUERTAS, GUARDAS, CHAPAS Y PASADORES (TRADICIONALES Y DE SEGURIDAD) INTERIORES QUE DAN ACCESO A PARTES INTERNAS DEL INMUEBLE ASEGURADO.
- LA APERTURA, REPARACIÓN Y EL CAMBIO O REPOSICIÓN DE CERRADURAS, PUERTAS, GUARDAS, CHAPAS Y PASADORES DE GUARDARROPAS Y ALACENAS.
- LA APERTURA, REPARACIÓN Y EL CAMBIO O REPOSICIÓN DE PUERTAS DE ACCESO ELECTRÓNICO AL INMUEBLE ASEGURADO, TANTO EXTERNAS COMO INTERNAS.
- LA APERTURA, REPARACIÓN Y EL CAMBIO O REPOSICIÓN DE CERRADURAS, PUERTAS, GUARDAS, CHAPAS Y PASADORES DE SEGURIDAD, TANTO EXTERNAS COMO INTERNAS.
- LA APERTURA DE PUERTAS EXTERIORES DIFERENTES A LA PUERTA PRINCIPAL DE ACCESO DIRECTO AL INMUEBLE ASEGURADO.
- QUEDAN EXCLUIDOS LOS ARREGLOS LOCATIVOS, CAMBIOS EN LOS DISEÑOS O ESPECIFICACIONES ORIGINALES DEL INMUEBLE ASEGURADO.

EL SERVICIO DESCRITO EN EL PRESENTE NUMERAL NO SE PRESTARÁ CUANDO LA CERRADURA ESTÉ DETERIORADA Y ESTO OCASIONE DAÑOS CONSTANTES EN SU NORMAL FUNCIONAMIENTO, Y/O HAYA SIDO INSTALADA SIN LAS DEBIDAS NORMAS TÉCNICAS.

#### **SITUACIONES EN QUE NO OPERA EL SERVICIO DE PLOMERÍA DE EMERGENCIA:**

NO OPERA EL SERVICIO DE ASISTENCIA DE PLOMERÍA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- TRABAJOS DE ALBAÑILERÍA COMO CONSECUENCIA DE REPARACIONES DE PLOMERÍA.
- LA REPARACIÓN O CAMBIO DE ACCESORIOS, LLAVES DE PASO, LLAVES DE AGUA, EMPAQUES, ACOPLEROS DE LAVAMANOS - CALENTADORES-SANITARIOS-LAVAPLATOS, GRIFOS, CISTERNAS, LAVAMANOS, MEZCLADORES, DEPÓSITOS, CALENTADORES ELÉCTRICOS Y DE PASO JUNTO CON SUS ACOPLEROS, TANQUES HIDRONEUMÁTICOS, BOMBAS HIDRÁULICAS, LAVADEROS, TANQUES DE RESERVA AÉREOS, PEDESTALES Y EN GENERAL DE CUALQUIER ELEMENTO

AJENO A LAS CONDUCCIONES DE AGUA PROPIAS DEL INMUEBLE ASEGURADO Y CUALQUIER MATERIAL IMPORTADO.

- REPARACIONES POR FUGAS DE GAS, ARREGLO DE CANALES Y BAJANTES, REPARACIÓN DE GOTERAS DEBIDO A UNA MALA IMPERMEABILIZACIÓN O PROTECCIÓN DE LA CUBIERTA O PAREDES EXTERIORES DEL INMUEBLE, NI AVERÍAS QUE SE DERIVEN DE HUMEDAD O FILTRACIONES.
- CUALQUIER TIPO DE REPARACIÓN EN ÁREAS COMUNES O BIENES COMUNES (PROPIEDAD HORIZONTAL) O EN INSTALACIONES PROPIEDAD DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.
- LA REPARACIÓN Y AVERÍA DE RADIADORES, APARATOS DE AIRE ACONDICIONADO, LAVADORAS, SECADORAS, ELECTRODOMÉSTICOS, GASODOMÉSTICOS Y CUALQUIER APARATO CONECTADO A LAS TUBERÍAS DE AGUA.
- QUEDAN EXCLUIDOS LOS ARREGLOS LOCATIVOS, CAMBIOS EN LOS DISEÑOS O ESPECIFICACIONES ORIGINALES DEL INMUEBLE ASEGURADO.

ES DE ANOTAR QUE EL SERVICIO DESCRITO EN EL PRESENTE NUMERAL NO SE PRESTARÁ CUANDO LAS REDES DE SUMINISTRO ESTÉN DETERIORADAS Y ESTO OCASIONE DAÑOS CONSTANTES EN SU NORMAL FUNCIONAMIENTO Y/O HAYAN SIDO INSTALADAS SIN LAS DEBIDAS NORMAS TÉCNICAS.

**SITUACIONES EN QUE NO OPERA EL SERVICIO DE ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA:**

NO OPERA EL SERVICIO DE ASISTENCIA DE ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- REPARACIÓN O CAMBIO DE ENCHUFES O INTERRUPTORES, BALASTOS, Y ELEMENTOS DE ILUMINACIÓN TALES COMO LÁMPARAS, BOMBILLOS O FLUORESCENTES.
- REPARACIÓN O CAMBIO ELECTRODOMÉSTICOS TALES COMO: ESTUFAS, HORNOS, CALENTADORES, LAVADORAS, SECADORAS, NEVERAS Y EN GENERAL CUALQUIER APARATO QUE FUNCIONE POR SUMINISTRO ELÉCTRICO Y GASODOMÉSTICOS.
- CUALQUIER TIPO DE REPARACIÓN, REPOSICIÓN Y/O CAMBIO EN ÁREAS COMUNES Y/O BIENES COMUNES (PROPIEDAD HORIZONTAL) O EN INSTALACIONES PROPIEDAD DE LA EMPRESA QUE SUMINISTRA LA ENERGÍA.
- QUEDAN EXCLUIDOS LOS ARREGLOS LOCATIVOS, CAMBIOS EN LOS DISEÑOS O ESPECIFICACIONES ORIGINALES DEL INMUEBLE ASEGURADO.

ES DE ANOTAR QUE EL SERVICIO DESCRITO EN EL PRESENTE NUMERAL NO SE PRESTARÁ CUANDO LAS REDES DE SUMINISTRO ESTÉN DETERIORADAS Y ESTO OCASIONE DAÑOS CONSTANTES EN SU NORMAL FUNCIONAMIENTO, Y/O HAYAN SIDO INSTALADAS SIN LAS DEBIDAS NORMAS TÉCNICAS.

### **SITUACIONES EN QUE NO OPERA EL SERVICIO DE VIDRIERÍA DE EMERGENCIA:**

NO OPERA EL SERVICIO DE VIDRIERÍA DE EMERGENCIA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- EL CAMBIO DE CUALQUIER VIDRIO QUE NO SEA PARTE DE LA FACHADA CON VISTA HACIA LA CALLE, EN LA CUAL SE ENCUENTRE LA PUERTA PRINCIPAL DE ACCESO DEL ESTABLECIMIENTO ASEGURADO.
- CUALQUIER VIDRIO QUE NO SEA PARTE DE LAS FACHADAS QUE DEN HACIA LOS AISLAMIENTOS DEL EDIFICIO
- VIDRIOS QUEBRADOS POR FENÓMENOS NATURALES, ACTOS DE TERRORISMO, MOTÍN O ASONADA.
- EL CAMBIO DE VIDRIOS VENCIDOS.
- NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO CUANDO EL DAÑO HAYA SIDO OCASIONADO POR ACTOS DE MALA FE Y/O CON DOLO POR EL ASEGURADO, EMPLEADOS O RESIDENTES PERMANENTES Y/O HABITUALES
- QUEDAN EXCLUIDOS LOS ARREGLOS LOCATIVOS, CAMBIOS EN LOS DISEÑOS O ESPECIFICACIONES ORIGINALES DEL **INMUEBLE ASEGURADO**.
- ES DE ANOTAR QUE EL SERVICIO DESCRITO EN EL PRESENTE NUMERAL NO SE PRESTARÁ CUANDO EL SISTEMA DE VENTANEARÍA ESTÉ DETERIORADA Y ESTO OCASIONE DAÑOS CONSTANTES EN SU NORMAL FUNCIONAMIENTO, Y/O HAYAN SIDO INSTALADOS SIN LAS DEBIDAS NORMAS TÉCNICAS.
- EL CAMBIO DE VIDRIOS BLINDADOS, EL CAMBIO DE VIDRIOS CON SISTEMA AUDIO AISLANTE O SISTEMA TÉRMICO.

## **SECCIÓN III**

### **GARANTÍA.**

Los trabajos realizados bajo estos servicios adicionales de asistencia tendrán una garantía por dos meses, pero se perderá cuando **EL ASEGURADO** los adelante con personal diferente al suministrado por **SEGURESTADO**, sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. Se entiende por oportunidad del aviso, el que se realice dentro de los 60 días comunes siguientes a la fecha de realización de los trabajos.

El servicio de desobstrucción de tubería no tiene garantía

La reposición de vidrios no es objeto de garantía.

### **REPORTE DE LOS SERVICIOS**

El reporte de daños en el inmueble asegurado, deberá realizarse dentro de las 48 horas siguientes de ocurridos estos. Excepcionalmente se podrán llevar a cabo las reparaciones de daños cuyo reporte se realiza luego de tales 48 horas si se comprueba que por fuerza mayor o caso fortuito no fue posible dar el aviso.

En el evento que la visita del proveedor resulte fallida por causa del suministro de información errónea por parte del **ASEGURADO** en el momento de solicitar la prestación del servicio, el valor que se cause en virtud de dicha visita será cancelado por el **ASEGURADO**.

#### **ÁMBITO TERRITORIAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ADICIONALES**

Los servicios adicionales se prestarán solo a inmuebles que se encuentren en el casco urbano, con nomenclatura en las ciudades y aquellos cercanos al casco urbano de las ciudades siempre y cuando exista disponibilidad. Los servicios cubrirán a los inmuebles que reporten los asegurados que se encuentren debidamente descritos dentro de la relación de riesgos de la póliza.

#### **REEMBOLSO.**

En los casos en que **SEGURESTADO** no tenga una disponibilidad de proveedores en el ámbito territorial definido anteriormente, **EL ASEGURADO** podrá, previa autorización por parte de **SEGURESTADO**, contratar la prestación de los servicios respectivos y tendrá derecho al reembolso de los gastos cubiertos, siempre y cuando hubiere notificado a **SEGURESTADO** dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes de ocurridos los hechos que causaron la solicitud del respectivo servicio y exista previa autorización del gasto por parte de **SEGURESTADO**. Comprometiéndose **EL ASEGURADO** a presentar la factura debidamente cancelada, para hacer viable el reembolso respectivo.

En los casos en que exista cobertura y se viese involucrada la infraestructura física que comprometa la estabilidad de las edificaciones, **SEGURESTADO** no intervendrá. Sin embargo realizará el reembolso hasta el límite establecido de la cobertura

#### **LÍNEAS DE ATENCIÓN**

Las líneas telefónicas disponibles, para solicitar los servicios de asistencia son las siguientes:

- Desde celular sin costo # 388 opción 6.
- En Bogotá D.C. Línea directa 3078288 opción 1 y luego opción 6,
- Resto del país 018000123010 opción 6

Tenga a mano y suministre al operador de la línea la siguiente información:

1. Nombre del Asegurado/Beneficiario,
2. Número de Identificación Nit o Cédula de Ciudadanía,
3. Dirección, Lugar donde se Encuentra,
4. Número Telefónico de contacto,
5. Descripción del Problema y Tipo de ayuda que Necesita.