

Póliza de Seguro Hogar Individual



Asistencias de tu producto

Mediante el presente, BBVA SEGUROS, en adelante la Compañía, asegura los servicios de asistencia domiciliaria contenidos en las siguientes cláusulas:

OBJETO:

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 los daños materiales, presentados en la edificación del inmueble asegurado a consecuencia de un evento fortuito, súbito e imprevisto, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

Ámbito territorial

El derecho a las prestaciones se extiende exclusivamente 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
- Popayán
- Villavicencio
- Pasto
- Neiva

Coberturas

A. Plomería:

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 para los siguientes casos:

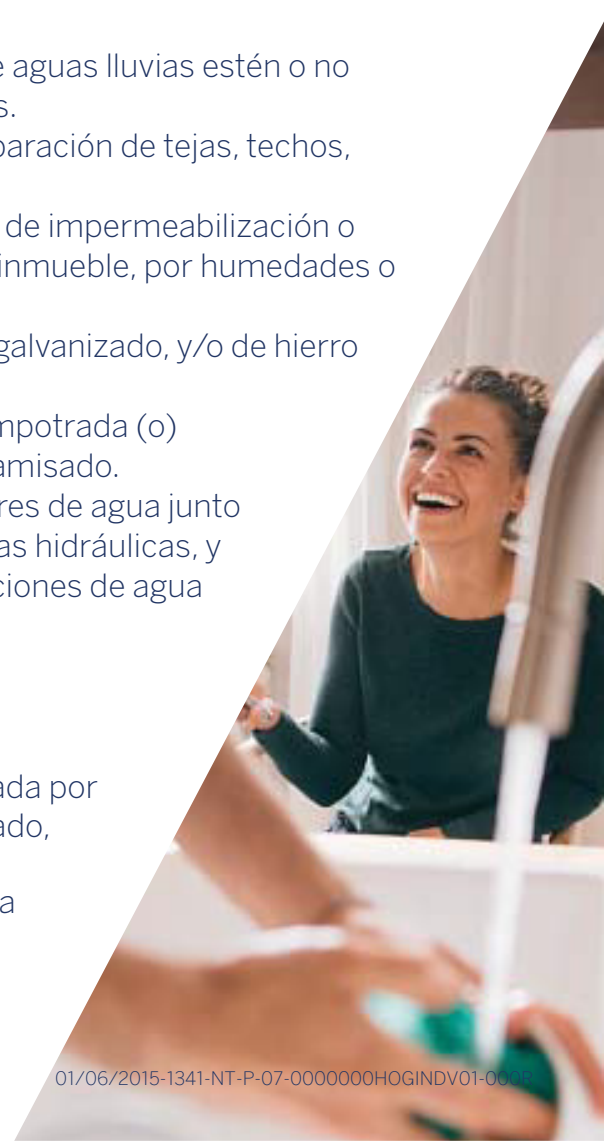
- Reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable.
- Reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales.
- Reparación y/o sustitución acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yes, tes, adaptadores, tapones, bujes y/o abrazaderas.
- Destaponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie, y que no involucre cajas de inspección y/o trampagrasas.

Exclusiones a la cobertura de Plomería:

- Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- 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.
- Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
- Cuando la tubería o accesorios afectados estén empotrada (o) directamente en concreto o mampostería sin encamisado.
- Cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble asegurado.
- El mobiliario del inmueble asegurado.

B. Desinundación de alfombras:

En caso que la alfombra de pared a pared, resulte afectada por una inundación a causa de un daño de plomería amparado, la Compañía enviará al inmueble asegurado, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la desinundación de la alfombra.



PARÁGRAFO: La Compañía no se responsabiliza bajo ésta cobertura, del lavado, secado y/o reposición de las alfombras.

C. Electricidad:

La Compañía enviará al inmueble asegurado, un técnico especializado que realizará la reparación y/o sustitución de cables, alambres eléctricos y elementos accesorios como: tomas, interruptores, rosetas, tacos. En el caso de hornillas de estufa eléctrica, la Compañía cubrirá solamente la mano de obra.

Exclusiones a la cobertura de Electricidad:

- Elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets, fluorescentes.
- Electrodomésticos y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.

D. 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 exclusivamente de alguna de las puertas exteriores principales del inmueble asegurado, o de alguna de las puertas de las alcobas de la misma, la Compañía enviará al inmueble asegurado, 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.

E. Vidrios

Cuando se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que dé exclusivamente al exterior del inmueble asegurado, la Compañía enviará al inmueble asegurado, un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los vidrios.

Exclusiones a la cobertura de Vidrios:

- Todo tipo de vidrios que a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda.



- Cualquier clase de espejos, domos, acrílicos, divisiones, cintas reflectivas u opalizadas y vidrios espejo, cualquier clase de películas (de seguridad, protección térmica o de sol), sandblasting, o cualquier aditamento adicional instalado.
- Toda lámina de vidrio de cualquier dimensión, en donde se evidencie que presenta arco de esfuerzo (vencimiento) a causa de deterioro del marco de la ventana.
- Vidrios de tipo: Vitrolit o similares insolux o similares, y/o con diseños especiales para aislamiento sonoro o de temperatura.

F. Instalaciones de gas

La Compañía enviará al inmueble asegurado, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños que sufran las instalaciones de gas del inmueble asegurado exclusivamente para los siguientes casos:

- Reparación y/o sustitución de tubos de conducción de gas natural o propano.
- Reparación acoples, rejillas, válvulas, adaptadores, registros, uniones, nipples, yes, tes, tapones y/o codos.

Exclusiones a la cobertura de instalaciones de gas

- Cuando el daño se presente en gasodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por gas.
- Cuando el daño se presente en los tanques de almacenamiento de gas, en las pipetas o cualquier otro recipiente empleado para su almacenamiento.

G. Reparación o sustitución de tejas por rotura

Cuando se produzca la rotura de tejas de asbesto cemento, barro, cerámica, plástica, acrílicas y fibra de carbono y que formen parte del cerramiento superior del inmueble, se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia.

Exclusiones de reparación y sustitución de tejas por rotura

- Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta por humedades o filtraciones.
- Daños en canales, bajantes, elementos de conducción de aguas lluvias a nivel de cubiertas.

H. Rotura de calentadores

Cuando se produzca una fuga en el calentador, la Compañía enviará al inmueble asegurado, un técnico especializado para iniciar las labores de taponamiento o desmonte de salidas. La reparación del calentador será por cuenta del asegurado.

I. Traslado de escombros por remodelación

En caso de remodelación de la vivienda, la Compañía organizará y tomará a su cargo los gastos de traslado de escombros.

J. Asistencia para mascotas

■ Orientación Telefónica Veterinaria

Si como consecuencia de una Enfermedad o Accidente ocurrido durante la vigencia de la Póliza la mascota reportada requiere asistencia veterinaria, la Compañía pondrá a disposición una atención telefónica con el veterinario y en caso de gravedad ofrecerá el desplazamiento de un veterinario al predio asegurado.

■ Traslado hospitalario

Si la mascota afectada requiere el traslado a un centro hospitalario especializado, la Compañía se encargará de poner a su disposición un vehículo para la movilización en el perímetro urbano.

■ Cobertura de Medicamentos

Se cubren los medicamentos y elementos suministrados para la atención básica, no se cubren medicamentos formulados.

■ Servicio Funerario

En caso de muerte por accidente o por vejez de la mascota la Compañía se encargará de poner a su disposición un vehículo para la recogida del cuerpo en el domicilio o en clínica veterinaria donde este haya fallecido, para su traslado y posterior cremación.

■ Servicios exequial

Se cubre el Sacrificio de la Mascota por Accidente y/o por Enfermedad.

Coberturas Adicionales

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 causados por el beneficiario, su grupo familiar o por el arrendatario, la compañía prestará los siguientes servicios:

K. Celaduría

Cuando el daño producido comprometa considerablemente la seguridad del inmueble asegurado, se enviará un vigilante con la mayor brevedad, que cuidará del inmueble procurando la seguridad del mismo.

L. Gastos de hotel por inhabilitación del inmueble asegurado:

Cuando el inmueble asegurado no quede en condiciones de habitabilidad, la Compañía cubrirá los gastos de hotel para sus habitantes.

M. Gastos de mudanzas (Por evento súbito)

Cuando 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:

- Garantizar los gastos 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. La Compañía no se hace responsable de los bienes transportados ni del embalaje de los mismos.
- Garantizar los gastos de depósito y custodia de los bienes trasladados, en una bodega elegida por el beneficiario. La Compañía no se hace responsable de los bienes dejados en depósito y custodia.

N. Jardinería

Cuando las plantas de los jardines se vean afectadas, se enviará un especialista para adelantar los trabajos de jardinería y rehabilitar la zona afectada.

O. Interrupción del viaje del asegurado:

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.



P. Gastos de alquiler de televisor y vídeo reproductor

La Compañía sufragará los gastos de alquiler de un televisor y/o vídeo reproductor, cuando a consecuencia de un corto circuito 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, y por tanto la Compañía no será responsable de la prestación de esta cobertura en otras ciudades, perdiéndose el derecho sobre este beneficio.

Q. Traslados médicos de emergencia:

Si como resultado de un accidente acaecido en el inmueble asegurado o a causa de una enfermedad, los residentes del inmueble requieren manejo hospitalario, la Compañía se encargará de poner a su disposición una ambulancia para trasladarlos a un centro hospitalario cercano al inmueble asegurado y acorde con su situación clínica. La ambulancia podrá ser de baja, media o alta complejidad según las circunstancias de tiempo y lugar.

R. Consultas médicas domiciliarias

Cuando los residentes del inmueble asegurado requieran una consulta médica domiciliaria como consecuencia del accidente o enfermedad general, la Compañía pondrá a su disposición un médico para que adelante la consulta en el inmueble asegurado. Se excluyen de la presente cobertura las consultas domiciliarias para atención de enfermedades preexistentes.

S. Referencia de niñera en caso de accidente de los padres

Si a consecuencia de un accidente en el hogar y por prescripción médica, los padres se ven imposibilitados para cuidar a sus hijos menores, la compañía referenciará una niñera para el cuidado de los hijos menores.

T. Servicio informativo sobre animales domésticos

La Compañía, 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.

U. Orientación jurídica telefónica:

La Compañía realizará mediante una conferencia telefónica, una orientación jurídica en aspectos relativos a derecho civil, penal, administrativo y tributario, mercantil y laboral, cuando el asegurado requiera adelantar una consulta básica en tales aspectos. Esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el asegurado acepta que la Compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el asegurado.

V. Asistencia jurídica por Responsabilidad Civil Extracontractual

La Compañía designará y pagará los honorarios de un abogado que represente los intereses del asegurado en procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos sean necesarios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de incendio, explosión o derrames accidentales o imprevistos de agua, surgidos en el inmueble asegurado. Esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el asegurado acepta que la Compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por el profesional asignado.

W. Conexión con profesionales

La Compañía, podrá informar los nombres y teléfonos de pintores, albañiles, carpinteros, ornamentistas, decoradores, arquitectos e ingenieros civiles, que sean requeridos por él. Este servicio es solo de información, por lo que la Compañía no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el beneficiario.

X. Referencia de teléfonos de emergencia:

A solicitud del beneficiario, la compañía le informará o comunicará los números de los teléfonos de emergencia en Colombia que éste le solicite.

Y. Transmisión de mensajes urgentes

La Compañía se encargará de transmitir los mensajes urgentes o justificados del beneficiario, relativa a cualquiera de los eventos cubiertos.

Z. Pérdida de equipaje

Si el asegurado sufriera la pérdida definitiva de su equipaje durante un traslado nacional o internacional en avión de línea comercial, la Compañía reconocerá un beneficio de indemnización complementaria.

Para que se haga efectiva la indemnización se deben cumplir las siguientes condiciones:

A. Que la pérdida sea del bulto entero y que la línea comercial se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje y haya abonado al pasajero la indemnización correspondiente.

B. Que antes de las 24 horas en que el asegurado haya arribado a la ciudad de destino de su vuelo comercial, informe a la central de alarma de la compañía la pérdida de su equipaje.



El beneficiario debe presentar a la compañía:

- Fotocopia de la denuncia ante la compañía aérea.
- Fotocopia del tiquete de la compañía aérea que ampara el equipaje perdido.

Exclusiones Generales

Quedan excluidos de las coberturas de asistencia al hogar:

- A. Trabajos de mantenimiento, solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelación del mismo.
- B. Tubería galvanizada y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
- C. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- D. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- E. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- F. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- G. Los que se produzcan con ocasión de la participación del asegurado en apuestas, desafíos o riñas.
- H. Daños ocasionados por cimentación de la construcción.
- I. Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.
- J. Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento.
- K. Cuando el daño se presente en instalaciones, que no obstante se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- L. Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras de servicios públicos.



Todo lo no previsto en esta póliza se regulará por las disposiciones del Código de Comercio.

Para mayor información de nuestros productos y servicios:

Puedes comunicarte al **01 8000 934 020** a nivel nacional, al **6013078080** en Bogotá, para asistencia al **#370** desde un celular, escríbenos al buzón

clientes@bbvaseguros.com.co
o ingresa a nuestra página web
www.bbvaseguros.com.co

