

# Póliza de Seguro Multiriesgo Para Hogar



# Anexo Asistencias

## Seguro Multiriesgo para Hogar

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

### Objeto:

BBVA SEGUROS 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.

### Definiciones:

#### 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 beneficiario.

#### ASEGURADO:

Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato. Además del asegurado, tendrán la condición de beneficiario el arrendatario y la persona moradora del inmueble asegurado.

#### INMUEBLE ASEGURADO:

Será aquel que se encuentra registrado bajo una dirección y ciudad plenamente identificado en la póliza como "Dirección del Riesgo Asegurado", plenamente identificado en la póliza como "Dirección del Riesgo Asegurado".

## 1. **Ámbito territorial**

El derecho a las prestaciones se extiende exclusivamente para 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

La cobertura para los inmuebles asegurados que estén localizados en ciudades diferentes a las antes mencionadas, se otorgará sujeto al cumplimiento de las condiciones estipuladas en la cláusula de reembolso, relacionada en el presente anexo.

## 2. **Coberturas**

### **A. Plomería**

BBVA SEGUROS enviará al inmueble, un técnico que efectuará la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las tuberías de conducción de agua potable y de aguas residuales, incluyendo el taponamiento de sifones internos.

Se amparan las labores de exploración de las instalaciones para detectar el daño, resanes, y acabados; sin embargo, si para detectar el daño o para reparar se hace necesario desmontar muebles, equipos o tinas, esta actividad correrá por cuenta y responsabilidad del asegurado, cuando la zona este despejada se procederá con la revisión y la reparación que corresponda.

### **Exclusiones a la cobertura de Plomería:**

- Daños en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.



### 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, BBVA SEGUROS enviará al inmueble un técnico que adelantará las labores para efectuar la desinundación de la alfombra.

### C. Electricidad

BBVA SEGUROS enviará un técnico que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas del inmueble asegurado, cuando el daño se presente en cables, alambres eléctricos, tomas, interruptores, roquetas y tacos. Para el caso de hornillas de estufa eléctrica, BBVA SEGUROS cubrirá solamente la mano de obra.

### 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 de alguna de las puertas principales del inmueble, o de alguna de las puertas de las alcobas de la misma, BBVA SEGUROS enviará un técnico 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 al exterior del inmueble, BBVA SEGUROS enviará un técnico para realizar las labores de sustitución de los vidrios.

### Exclusiones a la cobertura de Vidrios:

- 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), o cualquier aditamento adicional instalado.
- Vidrios de tipo: Vitrolit, insolux o similares, y/o con diseños especiales para aislamiento sonoro o de temperatura.

### F. Instalaciones de gas

BBVA SEGUROS enviará al inmueble, un técnico 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 exclusivamente en los siguientes casos:



o Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de gas natural o propano y accesorios como acoples, rejillas, válvulas, adaptadores, registros, uniones, niples, yees, tees, tapones y/o codos.

### **Exclusión a la cobertura de instalaciones de gas**

- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio de gas (natural o propano), en tanques o pipetas de almacenamiento de gas, y/o cuando las instalaciones no cumplan las especificaciones técnicas vigentes.

### **G. Reparación o sustitución de tejas por rotura**

Cuando se produzca la rotura de tejas que formen parte del cerramiento superior del inmueble, BBVA SEGUROS enviará un técnico que realizará el reemplazo de dichas tejas.

### **Exclusiones a la cobertura 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, o en elementos como, canales, bajantes, o de conducción de aguas lluvias a nivel de cubiertas del inmueble asegurado.
- La reparación de cielo raso o cualquier otra superficie propia del inmueble asegurado que hayan sido afectadas como consecuencia de la rotura de las tejas.

### **H. Rotura de calentadores**

Cuando se produzca una fuga en el calentador, BBVA SEGUROS enviará al inmueble un técnico, quien para superar la emergencia, efectuara el taponamiento o desmonte de las salidas de agua del calentador. Lo correspondiente a reparaciones del calentador, será por cuenta del asegurado.

### **I. Traslado de escombros por remodelación**

En caso de remodelación del inmueble, BBVA SEGUROS organizará y tomará a su cargo los gastos de traslado de escombros.

### **J. Coberturas por 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 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, BBVA SEGUROS brindará los siguientes servicios:

- **Celaduría**  
Se prestará el servicio de un vigilante, cuando el daño en el inmueble comprometa considerablemente la seguridad del mismo.
- **Gastos de hotel por inhabilitación del inmueble asegurado**  
Cuando el inmueble no quede en condiciones de habitabilidad, BBVA SEGUROS cubrirá los gastos de hotel para un máximo de 4 habitantes permanentes del inmueble asegurado, y solo por el tiempo que duren las reparaciones con un máximo de 5 días continuos.
- **Gastos de mudanzas**  
Cuando el inmueble asegurado quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes en él contenidos, BBVA SEGUROS, 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. BBVA SEGUROS 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. BBVA SEGUROS no se hace responsable de los bienes dejados en depósito y custodia.
- **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, dada la emergencia presentada, BBVA SEGUROS sufragará los mayores gastos en que él incurra para realizar su desplazamiento de regreso.
- **Jardinería**  
Cuando las plantas de los jardines del inmueble resulten afectadas a causa del siniestro, se enviará un especialista para adelantar los trabajos de jardinería y rehabilitar la zona afectada. la cobertura para este servicio se limita a la mano de obra.



#### **K. Gastos de alquiler de televisor y video reproductor**

BBVA SEGUROS sufragará los gastos de alquiler de un televisor y/o 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. Los derechos bajo esta cobertura se suscribirán exclusivamente a las ciudades donde existan los servicios profesionales de alquiler de tales aparatos.

#### **L. 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, BBVA SEGUROS 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.

#### **N. Consultas médicas domiciliarias**

Cuando los residentes del inmueble asegurado requieran una consulta médica domiciliaria como consecuencia del accidente o enfermedad general, BBVA SEGUROS 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

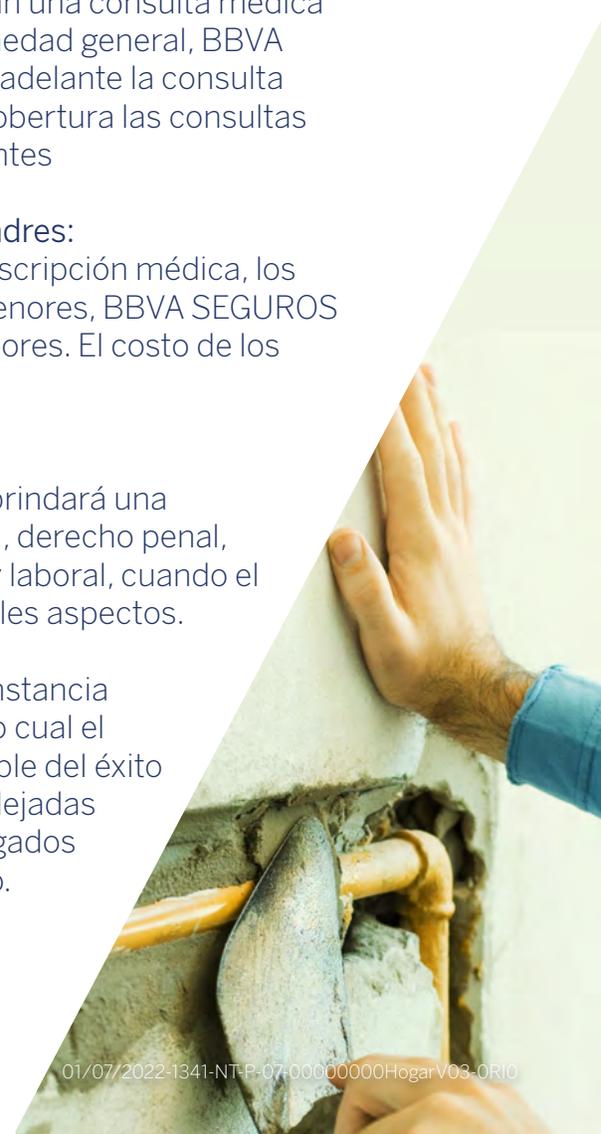
#### **M. Referencia de niñera en caso de accidente de los padres:**

Si a consecuencia de un accidente en el hogar y por prescripción médica, los padres se ven imposibilitados para cuidar a sus hijos menores, BBVA SEGUROS referenciará una niñera para el cuidado de los hijos menores. El costo de los servicios será por cuenta del beneficiario.

#### **O. Orientación jurídica telefónica**

BBVA SEGUROS mediante una conferencia telefónica, brindará una orientación jurídica en aspectos relativos a derecho civil, derecho penal, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil y laboral, cuando el asegurado requiera adelantar una consulta básica en tales aspectos.

De cualquier manera, BBVA SEGUROS deja expresa constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el asegurado acepta que BBVA SEGUROS 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.



#### **P. Asistencia jurídica por Responsabilidad Civil Extracontractual**

BBVA SEGUROS 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.

De cualquier manera, BBVA SEGUROS deja expresa constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el asegurado acepta que BBVA SEGUROS no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por el profesional asignado.

#### **Q. Conexión con profesionales**

BBVA SEGUROS, a solicitud del asegurado, 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 BBVA SEGUROS 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.

#### **R. Referencia de teléfonos de emergencia**

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

#### **S. Transmisión de mensajes urgentes**

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

#### **T. Pérdida de equipaje**

Si el asegurado sufriera la pérdida definitiva de su equipaje durante un traslado nacional o internacional en avión de línea comercial, BBVA SEGUROS reconocerá como indemnización 20 SMDLV. Para que se haga efectiva la indemnización se deben cumplir las siguientes condiciones:

- 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.



- 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 BBVA SEGUROS la pérdida de su equipaje.
- El beneficiario debe presentar a BBVA SEGUROS:
  - Fotocopia de la denuncia ante la compañía aérea.
  - Fotocopia del tiquete de la compañía aérea que ampara el equipaje perdido.

#### U. Gastos de mudanzas (Trasteo)

Cuando el asegurado por compra o alquiler de otro inmueble diferente al registrado en la póliza decida trasladar sus contenidos, BBVA SEGUROS se encargará de asumir los gastos de traslado de tales bienes hasta el sitio designado por el beneficiario, dentro perímetro urbano.

Parágrafo: Se deja constancia que BBVA SEGUROS no realiza las labores de embalaje, así como tampoco se hace responsable por los daños o pérdidas de los bienes u objetos de valor como son: joyas, dinero, equipos portátiles y de comunicaciones, cámaras, etc., transportados.

#### V. Todero en casa

BBVA SEGUROS enviará al inmueble, un técnico que podrá adelantar las siguientes labores:

Jardinería (siembra y abonado, no incluye tala de árboles), reparaciones menores del hogar (Cambio de grifos y sifones; limpieza de canal; mantenimiento y reparación de sanitarios; cambio de bombillos, rosetas y switches; instalación de sensores, timbres, lavadora, secadora, TV, nevera, cuadros y muebles modulares; cambio de tejas; cambio de guardas y sustitución puertas y ventanas.

#### W. Fumigación

Previa solicitud del titular y ante la presencia de alguna de las siguientes plagas: roedores, cucarachas, zancudos, pulgas; BBVA SEGUROS coordinará el envío de un técnico para realizar las labores de fumigación en el inmueble registrado, proceso que se llevará a cabo en una visita. En cualquier caso, solo está cubierta la mano de obra, todos los materiales necesarios para la prestación del servicio deben ser suministrados por el titular.

#### **X. Envío de niñera en caso de accidente en el hogar**

Si como consecuencia de un accidente ocurrido en el hogar, el afiliado y/o su cónyuge se ven imposibilitados para el cuidado de sus hijos por prescripción médica, y en la vivienda afiliada no convive ningún familiar que pueda hacerse cargo del cuidado de los hijos, el proveedor coordinará sin costo el envío de una niñera para el cuidado de niños hasta con 10 años de edad.

#### **Y. Vigilante por eventos en el hogar**

BBVA SEGUROS enviará un vigilante con el fin de cuidar los vehículos de los invitados al hogar, que tengan que parquear en frente del perímetro de la vivienda.

#### **Z. Mensajería por convalecencia**

En caso que el beneficiario se encuentre incapacitado por enfermedad o accidente superior a 5 días, BBVA SEGUROS pondrá a su disposición del servicio de mensajería para que realice trámites no monetarios no traslado de objetos de valor. El servicio deberá ser solicitado al menos con 6 horas de antelación por parte del beneficiario.

Para la prestación del servicio, deberá enviarse la copia de la incapacidad debidamente certificada por el médico tratante de la EPS a la cual está adscrito el asegurado, el servicio opera dentro del perímetro urbano.



## Cuadro límite de coberturas para la Asistencia

SERVICIO	LÍMITES DE COBERTURA
Plomería	30 SMLD por evento
Electricidad	30 SMLD por evento
Cerrajería	30 SMLD por evento
Vidrios	30 SMLD por evento
Instalación de gas	30 SMLD por evento
Reparación o sustitución de tejas por rotura	20 SMLD por evento
Rotura de calentadores	30 SMLD por evento
Traslado de escombros por remodelación	30 SMLD. 1 evento por vigencia anual de la póliza
Coberturas por siniestro en el inmueble asegurado	Incluido
Celaduría	40 SMLD por evento
Gastos de hotel por inhabilitación del inmueble asegurado	4 habitantes permanentes del inmueble asegurado, solo por el tiempo que duren las reparaciones con un máximo de 5 días continuos. Hasta un límite total de 260 SMLD por evento.
Gastos de mudanzas (por evento súbito)	Gastos mudanza: 30 SMLD por evento Depósito y custodia de los bienes: 30 SMLD por evento
Interrupción del viaje del asegurado como consecuencia de un siniestro en el inmueble asegurado	600 SMLD por evento
Jardinería	40 SMLD por evento
Gastos de alquiler de TV y de Video Reproductor	Máximo durante 5 días
Traslados médicos de emergencia	2 eventos por vigencia anual de la póliza
Consultas médicas domiciliarias	1 evento por vigencia anual de la póliza
Referencia de niñera en caso de accidentes de los padres	El costo de los servicios será por cuenta del beneficiario
Servicio informativo sobre animales domésticos	Ilimitada. Solo de carácter informativo
Orientación Jurídica telefónica	Ilimitada
Asistencia Jurídica por responsabilidad civil extracontractual	30 SMLD por evento
Conexión con profesionales	Ilimitada. Solo de carácter informativo
Referencia de teléfonos de emergencia	Ilimitada. Solo de carácter informativo
Transmisión de mensajes urgentes	Ilimitada. Solo de carácter informativo
Pérdida de equipaje	20 SMLD hasta 2 eventos por vigencia de la póliza
Gastos de mudanzas (Trasteo)	5 SMLD hasta 1 evento por vigencia de la póliza
Todero en casa	10 SMLD hasta 1 evento por vigencia de la póliza
Fumigación	1 evento por vigencia de la póliza
Envío de niñera en caso de accidente en el hogar	Máximo durante 60 horas
Vigilante por eventos en el hogar	7 SMLD hasta 4 eventos por vigencia de la póliza
Mensajería por convalecencia	1 evento por vigencia de la póliza

## Exclusiones Generales

- A.** Los servicios que el asegurado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de BBVA SEGUROS; salvo en caso de fuerza mayor.
- B.** Los daños causados por mala fe del asegurado.
- C.** Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas y/o tempestades.
- D.** Hechos derivados de terrorismo, motín, tumulto popular o actuaciones de las Fuerzas Armadas o Cuerpos de Seguridad.
- E.** Los que se produzcan con ocasión de la participación del asegurado en apuestas, desafíos o riñas.
- F.** Trabajos solicitados para efectuar mantenimientos, mejoras o remodelación en el inmueble asegurado.
- G.** Daños ocasionados por cimentación de la construcción.
- H.** Daños preexistentes al inicio de cobertura de la póliza.
- 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.** Monte y desmonte de muebles de cocina, de baños, espejos, alfombras, tapetes, pisos laminados.
- L.** 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.



## OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

En caso de un evento cubierto por el presente contrato, el beneficiario deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números indicados en su póliza, debiendo informar el nombre de beneficiario, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, la dirección del inmueble beneficiario, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa.

En cualquier caso no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencia prestadas por servicios ajenos a esta Compañía.

## INCUMPLIMIENTO

Ninguna de las partes será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Se entiende por fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, fenómenos de la naturaleza y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impide a alguna de las partes cumplir sus obligaciones.

## LIMITE DE RESPONSABILIDAD

El proveedor de servicios responde por los riesgos amparados de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente contrato. En consecuencia, no será responsable de coberturas adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación. Para el efecto, proveedores significara: técnicos, cerrajeros, electricistas, plomeros, vidrieros, hoteles, vigilantes, ambulancias y cualquier otra entidad que suministra la asistencia autorizada.

**PARÁGRAFO:** Se deja expresa constancia que BBVA SEGUROS 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. En todo caso siempre existirá la posibilidad de que los acabados instalados producto de la reparación no coincidan con los ya existentes por diferencia de color, textura o brillantez debido al uso y desgaste natural del que hay instalado. Así mismo porque los lotes de piezas pueden tener variación por el tiempo de fabricación o por la marca del fabricante.

## GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

BBVA SEGUROS dará garantía de 3 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 una persona diferente a las autorizadas por BBVA SEGUROS, sobre los ya ejecutados; o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia en dichos trabajos.

## REEMBOLSOS

Exclusivamente para los inmuebles asegurados ubicados en ciudades distintas a las mencionadas en el ámbito territorial que ampara el presente anexo, BBVA SEGUROS reembolsará al asegurado, el valor que éste hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos asegurados mencionados en el presente anexo y hasta por los límites 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 BBVA SEGUROS, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.
- Una vez reciba la solicitud previa, BBVA SEGUROS 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 BBVA SEGUROS realizará un reembolso sin que el asegurado haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

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



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**

