

## Anexo de seguro para el Hogar Asistencia Domiciliaria

El presente anexo hace parte del seguro para el hogar. Por medio de este, SBS Colombia pone a tu disposición las siguientes asistencias durante la vigencia de tu seguro, de acuerdo a las condiciones aquí descritas, y a través de la compañía de asistencia que SBS Colombia designe para tal efecto.

### 1. ¿Qué cubrimos? Asistencia Domiciliaria

Bajo el presente servicio, pondremos a tu disposición la prestación de los servicios que a continuación se describen, con el fin de limitar y controlar los daños materiales causados en la edificación de tu inmueble asegurado o tus contenidos, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones del presente anexo y por los hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

#### 1.1 Servicios de asistencia:

Emergencias asociadas a las siguientes profesiones: electricista, plomero, cerrajero y/o vidriería, no cubriendo mantenimientos y con un límite de hasta cinco (5) eventos por año por asegurado.

#### 1.1.1 Referencia y envío de técnicos:

Cuando a consecuencia de un evento súbito, accidental e imprevisto originado en tu domicilio asegurado, necesites del servicio de operarios (cerrajero, electricista, plomero y/o vidriero), se efectuará el envío urgente de los operarios necesarios que llevarán a cabo las actividades que se requieran a fin de limitar y controlar el avance de los daños.

#### 1.1.2 Gastos menores de reparación:

Por concepto de gastos asociados a la reparación menor de eventos de emergencia (cerrajería, plomería, vidriería y electricidad,

mano de obra, materiales y desplazamiento de los técnicos), te cubriremos hasta un máximo de 30 SMDLV. El presente servicio opera por evento y por profesional y con un límite de hasta cinco (5) eventos por año por asegurado.

#### 1.1.3 Cerrajero de emergencia:

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o daño de la cerradura que impida la apertura de alguna de las puertas exteriores del inmueble asegurado, te enviaremos al inmueble asegurado, un técnico especializado.

#### 1.1.4 Plomería de emergencia:

Podrás contar con un técnico especializado para reparar los daños súbitos, accidentales e imprevistos que sufren las instalaciones hidráulicas internas de tu inmueble asegurado sólo en los siguientes casos:

- A. Reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable.
- B. Reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales.
- C. Reparación y/o sustitución de los siguientes accesorios: acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yees, tees, adaptadores, anclajes tapones, bujes y/o abrazaderas.
- D. Destaponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de inspección y/o trampagrasas.

#### 1.1.5 Electricidad de emergencia:

Podrás contar con un técnico especializado para efectuar la reparación de los daños súbitos, accidentales e imprevistos que sufren las instalaciones eléctricas de tu inmueble asegurado exclusivamente en los siguientes casos:

- A. Reparación, sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño.
- B. Reparación y/o sustitución de los siguientes accesorios: tomas, interruptores, rocas,

ANEXO 29082023-1322-A-25- ANEXOASISTENCIA1-D001

NOTA TÉCNICA ANEXO: 29082023-1322-NT-A-25- ANEXOASISTENCIA1  
CONDICIONADO PRINCIPAL: 14022023-1322-P-25-POLIZAINCENDIO22-DRCI

tacos.

#### 1.1.6 Vidriería de emergencia:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito, accidental e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas u otra superficie de cristal que den al exterior de tu inmueble asegurado y que comprometa la seguridad del mismo, te enviaremos un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los vidrios.

Parágrafo 1: Para todos los ítems definidos en el numeral 1.1, el límite es hasta cinco (5) eventos por año por asegurado.

Parágrafo 2: Para todos los ítems: se deja expresa constancia que la compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

#### 1.1.7 Gastos de hotel por inhabitabilidad de la vivienda:

Sí como consecuencia del evento ocurrido resultara inhabitable tu vivienda asegurada, organizaremos y tomaremos bajo nuestro cargo los gastos de habitación, en un hotel cercano a tu domicilio hasta por máximo 18 SMLDV por noche, con un máximo de 5 noches por asegurado y 4 personas más de su grupo familiar menores de 18 años, una sola vez por vigencia.

#### 1.1.8 Gastos de vigilancia por inhabitabilidad de la vivienda:

En caso de que tu vivienda quedara inhabitable a consecuencia del evento ocurrido y la misma quedara desprotegida en sus accesos, organizaremos y tomaremos a nuestro cargo hasta por 18 SMLDV, la vigilancia durante máximo 5 días.

#### 1.1.9 Gastos de mudanza por inhabitabilidad de la vivienda:

en el caso de inhabitabilidad de tu vivienda, organizaremos y tomaremos a cargo los gastos hasta por 27 SMLDV, de mudanza del mobiliario y enseres que designe el asegurado hasta el domicilio provisional, dentro del mismo municipio

#### 1.1.10 Gastos de guardamuebles por inhabitabilidad de la vivienda:

en el caso de inhabitabilidad de tu vivienda y si las circunstancias así lo exigieran, nos haremos cargo también del traslado y depósito de los muebles o enseres trasladados a un guarda-muebles del mismo municipio hasta por un periodo máximo de 5 días y hasta por 27 SMLDV por noche.

#### 1.1.11 Referencia de otros profesionales:

(El costo de los servicios será por cuenta del asegurado).

#### 1.1.12 Referencia de niñera en caso de accidente de los padres:

Si a consecuencia de un accidente en el hogar, te ves imposibilitado para cuidar a tus hijos menores por prescripción médica, se referirá una niñera para el cuidado de los hijos menores. Este servicio se prestará en caso de que en tu vivienda no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del cuidado de tus hijos menores.

#### 1.1.13 Referencia de teléfonos de emergencia.

Pondremos a tu disposición los números de teléfonos que puedes requerir y que comunican a servicios de asistencia inmediata tales como Policía Nacional, Policía de Tránsito, Defensa Civil, bomberos, Cruz Roja, entre otros.

#### 1.1.14 Servicio de vigilante por eventos en el hogar:

se te enviará un vigilante con el fin de cuidar los

vehículos de los invitados a tu hogar y que tengan que parquear en frente del perímetro de la vivienda (Siempre que exista espacio físico, no sea prohibido parquear o no se infrinja ninguna norma legal o de espacio público). Este estará limitado a 2 eventos al año por póliza, con un cubrimiento de 7 SMLDV y un deducible de 3 SMLDV que será cancelado por el asegurado.

#### 1.1.15 Asesoramiento jurídico telefónico:

- Derecho laboral asociado a servicio doméstico
- Derecho civil asociado a problemas entre vecinos o con la administración.
- Responsabilidad civil (calamidades domésticas, siniestros, deudas con la administración, embargos, etc.).
- Hurto simple o calificado, o tentativa de hurto en tu domicilio asegurado (trámites para la denuncia de los hechos).

La presente cobertura estará limitada a 2 eventos por año y por póliza.

#### 1.1.16 Referencia de visita técnica en el hogar:

En el caso que llegues a requerir una visita técnica por un daño en tus electrodomésticos, prestaremos el servicio de visita técnica en el hogar. El costo de los servicios será por tu cuenta, teniendo un 25% de descuento sobre tarifas normales).

#### 1.1.17 Asistencia educativa en el hogar:

Se coordinará la visita de un profesor particular para que asesore a los hijos menores de edad del asegurado que aún estén en el colegio. La asesoría se prestará en las áreas de biología, matemáticas básicas, ciencias sociales, informática o religión, según su requerimiento. Se atenderán máximo tres solicitudes durante el año escolar. El tiempo de respuesta para este servicio es de dos horas siguientes después de la solicitud y opera en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali. Este servicio tendrá un límite de 3 eventos por año con un cubrimiento por evento de 5 SMLDV y deducible de 1 SMLDV que será

cancelado por ti.

#### 1.1.18 Celaduría por rotura de vidrios:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito, accidental e imprevisto no excluido, se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del cerramiento externo de la vivienda y que comprometa considerablemente la seguridad de la vivienda asegurada, se te enviará un vigilante para cuidar el inmueble asegurado durante un período máximo de 48 horas contadas a partir de la llegada del personal de vigilancia al inmueble asegurado. Este amparo cubre hasta un límite asegurado de 15 SMLDV.

#### 1.1.19 Personal de seguridad para la vivienda:

Sí como consecuencia de un hurto o tentativa de hurto a tu inmueble asegurado, se presentan daños exteriores que comprometen considerablemente la seguridad de la vivienda asegurada, enviaremos personal de seguridad calificado durante un período máximo de 48 horas contadas a partir de la llegada del personal de vigilancia al inmueble asegurado. Este amparo cubre hasta un límite asegurado de 15 SMLDV.

#### 1.1.20 Gastos desinundación de la vivienda, lavado y secado de alfombras:

Si la rotura de un tubo interno de tu vivienda asegurada genera una inundación en el inmueble asegurado, se enviará personal que se encargue de la desinundación de la vivienda y del lavado y secado de alfombras que se hayan visto afectadas. Estos servicios estarán cubiertos hasta un tope de 15 SMLDV.

#### 1.1.21 Reparación o sustitución de tejas por rotura:

Si a consecuencia de un hecho súbito, accidental e imprevisto se produce la rotura de tejas de asbesto cemento, barro, cerámica, plástica, acrílicas y fibra de carbono y que formen parte de la cubierta del inmueble, Te

enviaremos un técnico quien atenderá la emergencia", previo acuerdo contigo. Este servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta 30 smdlv y hasta por un (1) evento por vigencia. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

## 2. ¿Qué no te cubrimos?

- A. Servicios que hayas concertado por tu cuenta sin el previo consentimiento de la compañía.
- B. Servicios adicionales que hayas contratado directamente con el reparador bajo cuenta y riesgo.
- C. Daños causados por mala fe.
- D. Fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico.
- E. Los de origen o consecuencia de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- F. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
- G. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- H. Trabajos para efectuar mejoras en el inmueble o remodelaciones de este.
- I. Daños ocasionados por cimentación de la construcción.
- J. Daños preexistentes al inicio de la cobertura de la póliza
- K. Daños por errores de diseño y/o de construcción de acuerdo con la norma técnica colombiana ntc 1500 como tuberías embebidas en concreto, falta de anclajes.
- L. Daños por desgaste natural, uso normal, corrosión, por final de la vida útil, o aquellos originados por falta de mantenimiento.
- M. Excluida tubería galvanizada (con

- excepción de los acoples).
- N. Emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.
- O. Excluidos mantenimientos.
- P. Procedimientos de resane, enchape y acabado a causa de una exploración o excavación, únicamente se realizarán sobre la zona afectada por la compañía y no los realizados por el beneficiario por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Q. Daño en instalaciones eléctricas, tuberías y vidriería que se encuentren dentro del inmueble y hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- R. Daño que se generé por problemas de las empresas suministradoras del servicio público.
- S. Daño que sea resultado de errores de diseño, en construcción, en acabados y en demás elementos constructivos en general.

### 2.1 Exclusiones a la cobertura de cerrajería:

Reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores o la reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas o arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

### 2.2 Exclusiones a la cobertura de plomería:

- A. Daño de canales /bajantes de aguas lluvias, combinadas o no con tuberías de aguas negras o residuales.
- B. Reparación de goteras, o tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- C. Daño por problemas o falta de impermeabilización o protección de cubierta o paredes exteriores del inmueble, por humedades o filtraciones.
- D. Daño en 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.

- E. Daño en tuberías de hierro galvanizado, hierro fundido, de asbesto cemento y/o de cerámica.
- F. Daño en mobiliario del inmueble asegurado, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropa, divisiones, espejos, alfombras, tapetes, pisos de madera. adicionalmente cuando se requiera el desmonte de estos.

#### 2.4 Exclusiones a la cobertura de electricidad:

- A. Daño en iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastros, sockets y/o fluorescentes.
- B. Daño en electrodomésticos y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- C. Daños en construcción, en acabados, en emboquillamientos.

#### 2.5 Exclusiones a la cobertura de vidrios:

- A. Todo tipo de vidrios que, a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento externo de la vivienda.
- B. Marquesinas, vidrios especiales, decorativos, cortavientos, flotantes, cornizas, películas de seguridad, claraboyas y aleros que no pertenezcan a la fachada de la propiedad.
- C. Vidrios que requieran tratamientos especiales, laminados de más de una capa, de aislamiento sonoro o de temperatura, blindados; adicionalmente, no se reemplazarán vidrios de tipo vitrolit, insolux, de diseño exclusivo, antireflectante, serigrafiados, pintados, float, impreso.
- D. Láminas, películas, domos, acrílicos, divisiones, cintas reflectivas u opalizadas, cualquier clase de películas (de seguridad, de protección térmica o

de sol), sandblasting, o cualquier aditamento adicional instalado y en general materiales importados.

#### 2.6 Exclusiones a la cobertura de reparación o sustitución de tejas por rotura:

- A. Reparación de goteras que no tengan como causa la rotura de tejas.
- B. Cuando la cubierta sea en concreto simple o reforzado y presente cualquier problema de impermeabilización, fisuras y similares.
- C. Mala instalación de los anclajes, ganchos, amarres, fijación y traslapos de las tejas que conforman la cubierta y/o no cumplan con las especificaciones técnicas del fabricante o constructor.
- D. Elementos que haga parte del sistema de soporte estructural de la cubierta en general.
- E. Tejas que presenten problemas de envejecimiento, manifestada en cristalización de la teja, producto de la exposición directa a los rayos solares o por exposición a la intemperie.
- F. Excluidos hechos súbitos y catastróficos de la naturaleza.

#### 3. 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, respecto de los amparos básicos de la póliza contratada.

#### 4. Obligaciones del asegurado y/o beneficiario:

En caso de un evento cubierto por el presente anexo, deberás solicitar siempre la asistencia por teléfono, 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. En cualquier caso, no

podrán ser atendidos los reembolsos de asistencia prestadas por servicios ajenos a esta compañía,

La compañía de seguros queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por tu decisión autónoma, no pueda efectuar el servicio..

#### 5. Garantía de los servicios:

Daremos garantía de dos (2) meses en los servicios de plomería, cerrajería, electricidad y vidriería. Esta garantía se pierde cuando adelantes trabajos con otra persona diferente al de la compañía de asistencia sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

#### 6. Reembolsos:

Para los inmuebles asegurados en ciudades distintas de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto y Popayán, reembolsaremos el valor que éste hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos descritos en este anexo y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando cumplas con las siguientes obligaciones:

- A. Deberás solicitar telefónicamente autorización a la compañía de seguros, informando 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 precisa.
- B. Te daremos un código de autorización con el cual deberás remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún realizaremos un reembolso sin que hayas remitidos las facturas originales

correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

- C. Para iniciar el estudio del reembolso, en los casos que aplique, deberás enviar la siguiente documentación a la dirección que le sea informada: facturas originales, certificación bancaria y el registro fotográfico.
- D. Nos reservamos el derecho de prestar directamente la asistencia objeto del presente anexo en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.