



# SERVICIO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA PREVIHOGAR

## CONDICIONES GENERALES

# Garantías de Asistencia al Hogar

**E**l proveedor de asistencia garantizará el funcionamiento de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar las pérdidas o los daños materiales, presentados en la edificación del inmueble asegurado como consecuencia de la realización de un evento súbito, imprevisto y accidental, que este cubierto por la póliza de seguro y se encuentre dentro del límite establecido por evento, esta atención deberá estar disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.



## I. SERVICIOS DE PLOMERÍA

Cuando como consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitaria propias de la vivienda afiliada (instalaciones fijas de agua potable e hidrosanitarias), se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, el proveedor enviará a un técnico especializado, que realizará la “asistencia de emergencia” para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permita.

El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el afiliado, máximo hasta por la suma equivalente a cuarenta y cinco salarios mínimos legales diarios vigentes (45 SMDLV) por evento, sin límite de eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado etc.

Este servicio no tendrá cobertura en los siguientes eventos:

- a) Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- b) Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- c) 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.
- d) Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: 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) Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
- f) Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble asegurado, incluyendo pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.

- g) Cuando el daño sea resultado de errores en acabados o en emboquillamientos
- h) Cuando el daño se presente en tuberías, que no obstante se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- i) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.

**Parágrafo primero:** El contratista 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 discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

## 2. SERVICIOS DE ELECTRICIDAD

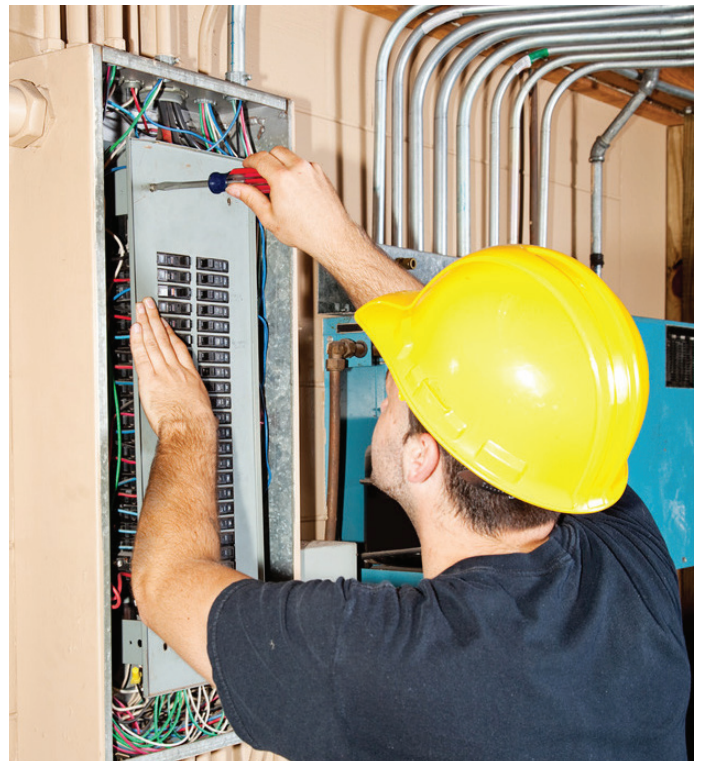
cuando como consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias de la vivienda afiliada, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, el proveedor enviará a un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. La asistencia de emergencia debe incluir 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 corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la vivienda Afiliada. El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el afiliado, máximo hasta por la suma equivalente a cuarenta y cinco salarios mínimos legales diarios vigentes (45 SMLDV) por evento, sin límite de eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en

que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado etc.

Este servicio no tendrá cobertura en los siguientes eventos:

- a) Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets y/o fluorescentes.
- b) Cuando el daño se presente en electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c) Cuando el daño sea resultado de errores en acabados y en emboquillamientos.



- d) Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que no obstante se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- e) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.

**Parágrafo primero:** Se deja expresa constancia que EL CONTRATISTA 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 discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo

### 3. SERVICIOS DE CERRAJERÍA

Cuando como 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 exteriores o interiores del inmueble asegurado, el proveedor 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. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el Afiliado, máximo hasta por la suma equivalente a cuarenta y cinco salarios mínimos legales diarios vigentes (45 SMLDV) por evento, sin límite de eventos. El valor anterior incluye el costo de la mano de obra y el traslado del técnico.

Estos eventos no tendrán cobertura, en los siguientes casos:

- a) cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso, a partes internas del inmueble a través de puertas interiores distintas de las alcobas,
- b) cuando se trate de la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.
- c) Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

**Parágrafo primero:** Se deja expresa constancia que la firma seleccionada 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 des-

continuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.



### 4. COBERTURA DE REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE TEJAS POR ROTURA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de tejas de asbesto cemento, barro, cerámica, plástica, acrílicas y fibra de carbono y que formen parte de la cubierta del inmueble, La firma seleccionada enviará con la mayor brevedad un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia". Este servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma de cuarenta y cinco (45) SMLD por asistencia, sin límite de eventos durante la vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

**Parágrafo primero:** Se deja expresa constancia que EL CONTRATISTA 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 discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

**Parágrafo Segundo:** Exclusiones Cobertura de Reparación o Sustitución de Tejas por Rotura

- a) Cuando se trate de la reparación de goteras que no tengan como causa la rotura de tejas.
- b) Cuando la cubierta sea en concreto simple o reforzado.

- c) Cuando la cubierta sea de concreto simple o reforzado y presente cualquier problema de impermeabilización, fisuras y similares.
- d) Cuando la instalación no cumpla con las especificaciones técnicas del fabricante o constructor.
- e) No tendrá cobertura cualquier elemento que haga parte del sistema de soporte estructural de la cubierta en general.
- f) Cuando las tejas presenten problemas de envejecimiento prematuro o normal, manifestada en cristalización de la teja, producto de la exposición directa a los rayos solares o por exposición constantemente a la intemperie.
- g) Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: canales, bajantes, o cualquier elementos de conducción de aguas lluvias a nivel de cubiertas del inmueble asegurado.

## 5. REPOSICIÓN DE VIDRIOS DE FACHADA PRINCIPAL EN CASO DE ROTURA ACCIDENTAL

Cuando como consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas o de las puertas que formen parte de la fachada que dé hacia la calle, la cual incluye la puerta principal de acceso directo de la vivienda en el caso de casas o viviendas unifamiliares, o la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de las fachadas que den hacia los aislamientos del edificio en el caso de apartamentos o unidades de vivienda que hagan parte de un edificio, el proveedor enviará a un técnico que realizará la “Asistencia de Emergencia” de reposición del(os) vidrio(s) respectivos(s), siempre y cuando las circunstancias lo permitan. Este servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el Afiliado, máximo hasta por la suma equivalente a cuarenta y cinco salarios mínimos legales diarios vigentes (45 SMLDV) por evento, sin límite de eventos. El valor an-

terior incluye el costo de los materiales, la mano de obra y el traslado del técnico.

Estos eventos no tendrán cobertura, en los siguientes casos:

- a) cuando se trate de vidrios que a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda, como marquesinas, claraboyas, tragaluces.
- b) Cualquier clase de espejos, divisiones de baño.

**Parágrafo primero.** Se deja expresa constancia que la firma seleccionada 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 aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.



Se incluyen las exclusiones de motines, asonadas, actos vandálicos o exclusiones por deterioro normal o desgaste de marcos o ventanas.

## 6. COBERTURA DE DES INUNDACIÓN DE ALFOMBRAS

En caso que la alfombra de pared a pared, resulte afectada por una inundación a causa de un daño de plomería amparado en el presente contrato, el provee-

dor enviará al inmueble asegurado, sin costo y previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la desinundación de la alfombra, sin límite de eventos.

**Parágrafo:** La firma seleccionada se responsabiliza bajo éste amparo, del lavado, secado y/o reposición de las alfombras.

## 7. COBERTURA DE SECADO DE ALFOMBRAS

En caso que la alfombra resulte afectada por una inundación a causa de un daño de plomería, el proveedor enviará, sin costo y previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que realizará el secado de la alfombra, sin límite de eventos.

**Parágrafo:** la firma seleccionada no se responsabiliza bajo éste amparo, del lavado y/o reposición de las alfombras.

## 8. AMPARO DE INSTALACIONES DE GAS



El proveedor enviará al inmueble asegurado, sin costo y 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 de gas (natural o propano) del inmueble asegurado, sin límite de eventos, exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de gas natural o propano. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones de gas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, rejillas, válvulas, adaptadores, registros, uniones, niples, yees, tees, tapones y/o codos.

No habrá cobertura de gasfitería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- a) Cuando el daño se presente en gas domésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por gas.
- c) Cuando el daño se presente en instalaciones de gas, que no obstante se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- d) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio de gas (natural o propano).
- e) Cuando el daño se presente en los tanques de almacenamiento de gas, en las pipetas o cualquier otro recipiente empleado para su almacenamiento.
- f) Cuando el daño se presente en instalaciones que no cumplan las especificaciones técnicas vigentes reguladas por la Comisión Reguladora de Energía y Gas (CREG) y/o por la normas del Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC).

**Parágrafo:** Se deja expresa constancia que la firma seleccionada 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 discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

## 9. ORIENTACIÓN TÉCNICA VÍA TELEFÓNICA POR PROFESIONALES EN ARQUITECTURA

El proveedor proporcionará al afiliado sin costo, la orientación técnica vía telefónica por profesionales en arquitectura, con experiencia en obra civil y construcción, en casos de imprevistos dentro de las viviendas registradas relacionadas con inconvenientes de electricidad, plomería, cerrajería y vidriería. Sin límite de eventos.

## 10. SERVICIOS DE COORDINACIÓN Y REFERENCIA DE TÉCNICOS EN EL HOGAR

Cuando el afiliado requiera servicios de técnicos en el hogar, relacionados con el mantenimiento de la vivienda: carpintería, cerrajería, plomería, ebanistería, fontanería o reparación de electrodomésticos, el proveedor proporcionará el nombre y teléfonos de estas personas.

## 11. ENVÍO Y PAGO DE VIGILANTE POR INHABILIDAD DE LA VIVIENDA BENEFICIADA DEBIDO A DESPROTECCIÓN EN SUS ACCESOS

En caso que la vivienda beneficiada como consecuencia de un hecho súbito e imprevisto amparado en la póliza, o se produzca daño grave en sus accesos desde el exterior, y/o que ocasione la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas o de las puertas que formen parte de la fachada que dé hacia la calle, la cual incluye la puerta principal de acceso directo de la vivienda, en el caso de casas o viviendas unifamiliares, o la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de las fachadas que den hacia los aislamientos del edificio en el caso de apartamentos o unidades de vivienda que hagan parte de un edificio, y comprometa de ma-

nera verificable la seguridad de los bienes de la misma, el proveedor se encarga del envío y pago de vigilancia, máximo hasta por cuarenta y cinco salarios mínimos legales diarios vigentes (45 SMLDV), máximo cuatro (4) eventos en la vigencia de la póliza.

## 12. ESTADÍA EN HOTEL POR INHABILIDAD DE LA VIVIENDA

Cuando la vivienda beneficiada, resultara inhabitable como consecuencia de un evento amparado por la póliza, el proveedor cubrirá los gastos de habitación, del afiliado y/o residentes habituales de la vivienda en un hotel, mínimo hasta por doscientos sesenta salarios mínimos legales diarios vigentes (260 SMLDV), por el tiempo que duren las reparaciones, con un mínimo de siete (7) días cinco (5) noches continuas y sin límite de eventos durante la vigencia de la póliza.



## 13. ENVÍO Y PAGO DE ACARREO DE MUEBLES Y/O ENSERES POR INHABILIDAD DE LA VIVIENDA

Cuando la vivienda beneficiada, resultará inhabitable como consecuencia de un evento amparado por la póliza, el proveedor asumirá el costo del acarreo de los muebles y/o enseres que indique el afiliado hasta su domicilio provisional, dentro del mismo municipio

de la vivienda beneficiada, máximo hasta por cincuenta y cinco salarios mínimos legales diarios vigentes (55 SMLDV) por evento, sin límite de eventos, igualmente el proveedor garantizará los gastos de depósito y custodia de los bienes trasladados, en una bodega elegida por el beneficiario, mínimo hasta un límite de cincuenta y cinco salarios mínimos legales diarios vigentes (55 SMLDV)

#### **14. TRANSPORTE DE RETORNO ANTICIPADO POR DAÑO EN LA VIVIENDA QUE LA DEJE INHABITABLE**

En caso que el afiliado se encuentre de viaje fuera de su ciudad de domicilio, y como consecuencia de un accidente o hecho fortuito que produzca daño grave al interior de su vivienda beneficiada, haciéndose imprescindible su presencia sin que ninguna otra persona pudiera sustituirle, el proveedor asumirá los gastos de transporte del afiliado hasta su domicilio, en el medio de transporte que la compañía de asistencia considere más idóneo, sin límite de eventos.

#### **15. SERVICIO DE ALQUILER DE ELECTRODOMÉSTICOS**

El proveedor asumirá los gastos de alquiler de televisor y/o video VHS/DVD sin límite de eventos, cuando como consecuencia de un cortocircuito, se produzca el daño definitivo en los mismos, por un mínimo de 30 días calendario.

#### **16. ORIENTACIÓN JURÍDICA VÍA TELFÓNICA**

El proveedor proporcionará sin costo al Afiliado, la Orientación Jurídica respectiva, vía telefónica de profesionales en derecho las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

#### **17. ORIENTACIÓN JURÍDICA VÍA TELFÓNICA POR RESPONSABILIDAD CIVIL**

El proveedor prestará sin costo al afiliado orientación Jurídica vía telefónica por profesionales en Derecho en los eventos en que el afiliado se encuentre involucrado, en accidentes que le generen o puedan generar responsabilidad civil extracontractual.



#### **18. COORDINACIÓN DE TRASLADO MÉDICO EN AMBULANCIA TERRESTRE**

En caso de enfermedad o accidente del Afiliado, el proveedor coordinará y hará seguimiento 100% del arribo de unidades médicas, para trasladar al beneficiario sin costo hasta el centro médico asistencial más cercano, mínimo hasta cuatro (4) eventos por vigencia de la póliza.

#### **19. CONSULTAS MÉDICAS DOMICILIARIAS**

Cuando el beneficiario requiera una consulta médica domiciliaria como consecuencia del accidente o enfermedad general, el proveedor pondrá a su disposición sin costo un médico para que adelante la consulta en el inmueble asegurado, mínimo hasta cuatro (4) eventos por vigencia de la póliza.



## **20. SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

El proveedor transmitirá sin costo por solicitud de los Afiliados, mensajes urgentes debidamente justificados, relativos a cualquiera de los hechos amparados por la póliza, u otra situación de emergencia, dentro del territorio colombiano, a cualquier hora del día, los 365 días del año.

## **21. SERVICIO DE INFORMACIÓN DE PREVISORA SEGUROS**

Los Afiliados podrán acceder mediante una llamada telefónica a información de números telefónicos y direcciones de sedes y oficinas a nivel Nacional de Previsora Seguros, así como de información general de sus productos.

## **22. SERVICIO DE TUTORÍA ESCOLAR EN CASO DE ACCIDENTES**

Si como consecuencia de un accidente un(a) hijo(a) del afiliado debe permanecer en reposo en su domicilio, el proveedor, asume el pago de los honorarios de un tutor particular en áreas básicas: Matemáticas, Física, Química, Literatura, Historia, Geografía y Ciencias Naturales, por un periodo mínimo de 30 horas por evento, sin límite de eventos.

## **23. SERVICIO DE 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. Este servicio se presta por un periodo mínimo de 60 horas, sin límite de eventos.

## **24. SERVICIO DE INFORMACIÓN DE PÁGINAS WEB**

el proveedor brindará información de páginas web relacionadas con la consulta de instituciones académicas y bibliotecas virtuales de Colombia.



## **25. COBERTURA DE JARDINERÍA**

Cuando como consecuencia de un daño material con ocasión de uno cualquiera de los eventos amparados por la póliza, las plantas de los jardines se vean afectadas, el proveedor enviará previo acuerdo con el beneficiario, un especialista para adelantar los trabajos de jardinería y rehabilitar la zona afectada. Este servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el Afiliado, ni límite de eventos. Las labores de rehabilitación se limitan a la mano de obra.

## **26. GASTOS DE REPARACIÓN DE PROPIEDADES VECINAS DE TERCEROS DERIVADAS DE UNA RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL**

El proveedor sufragará, mediante el envío de un técnico especializado, los gastos de reparación por los daños

materiales causados a las propiedades vecinas de terceras personas, con ocasión de un incendio, explosión o derrames accidentales o imprevistos de agua, surgidos en el inmueble asegurado, mínimo hasta por cuarenta salarios mínimos legales diarios vigentes (40 SMLDV) y cuatro (4) eventos en la vigencia de la póliza.

## **27. REPOSICIÓN DE CESTA BÁSICA DE ALIMENTOS**

Cuando como consecuencia de cualquier evento amparado por la póliza; se produzca un daño en la nevera y/o en el congelador y/o en la alacena, el proveedor garantizará sin costo para el beneficiario el suministro de una cesta básica de alimentos.

## **28. SERVICIO INFORMATIVO SOBRE ANIMALES DOMÉSTICOS**

El proveedor, a solicitud del beneficiario, le 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.

## **29. ASISTENCIA MASCOTAS**

En caso de enfermedad o accidente de la mascota del asegurado, el proveedor prestará orientación telefónica de primeros auxilios y en caso de gravedad ofrecerá el desplazamiento de un veterinario al predio asegurado, brindará asistencia en sitio y cubrirá los primeros medicamentos hasta un límite de 10 SMDLV por evento. 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. Esta cobertura tendrá un límite de 20 SMDLV y un evento por vigencia póliza.

En caso de requerirse el sacrificio de la mascota, y previa aceptación del asegurado, la compañía asumirá los gastos por tal concepto. Se cubre bajo este anexo el traslado de cadáveres de mascotas y su incineración en caso de muerte por accidente o vejez.

En caso de accidente de la mascota, se coordinará y pagará la visita médica veterinaria de urgencias a domicilio. Eventos ilimitados durante la vigencia de la póliza.

En caso de enfermedad de la mascota, se coordinará y pagará la visita médica veterinaria de urgencias a domicilio. 1 eventos al año.

Cosmetología, en caso de accidente de la mascota se pagará los gastos de los servicios de cosmetología, peluquería, arreglo de uñas, baño y secado, prestados por clínicas veterinarias.

En caso de accidente o enfermedad orientación telefónica veterinaria.

Información sobre vacunas.



## 30. Garantía de los servicios

el contratista Dará garantía de tres (3) meses, por todos los trabajos realizados por sus técnicos o su personal autorizado. Esta garantía se pierde cuando el contratante del servicio adelante trabajos con personal diferente al de EL CONTRATISTA sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

## 31. REEMBOLSO

en los casos en que el proveedor no tenga disponibilidad inmediata, o no cuente con técnicos especializados en el ámbito territorial definido para el servicio, el afiliado tendrá derecho al reembolso de los gastos incurridos por la ocurrencia de los eventos cubiertos, hasta los límites establecidos en cada uno de ellos, siempre y cuando el afiliado cumpla con las siguientes obligaciones: a) El Asegurado deberá solicitar la autorización a través de la línea de asistencia, informando el nombre del 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. Una vez reciba la solicitud previa, la Compañía 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 la compañía realizará un reembolso sin que se encuentre previamente autorizado por la línea de La firma seleccionada y el Asegurado haya remitido las facturas originales correspondientes al servicio autorizado.

**32.** La firma seleccionada, proporcionará al afiliado cuando este lo requiera, la liquidación en forma verbal de las prestaciones sociales de las personas de servicios generales todos y/o vigilantes, hasta por 4 eventos durante la vigencia de la póliza.

**33.** La firma seleccionada brindará al afiliado la información en forma verbal de las empresas de vigilancia que se encuentren legalmente constituidas, cuando estos lo requieran hasta por 2 eventos durante la vigencia de la póliza.

# Coberturas Adicionales Asistencia Hogar

## 34. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA BÁSICA TELEFÓNICA

Cuando el asegurado y/o algún miembro del núcleo familiar sientan la necesidad de una asesoría psicológica, podrá solicitar al proveedor el servicio de orientación psicológica básica telefónica a través de un profesional en psicología, el cual según la sintomatología manifestada por el asegurado y/o algún miembro de su núcleo familiar valorará, orientará el manejo agudo e informará a los pre-hospitalarios y de emergencia psicológica que pudiese demandar. Este servicio opera 2 eventos al año.

## 35. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA ESTUDIANTES EN EL EXTERIOR

A solicitud del asegurado y/o algún miembro de su núcleo familiar, el proveedor proporcionará el servicio de información sobre trámites, agencias, especializadas, colegios, intercambios académicos, becas, universidades e instituciones de educación en el exterior y los pasos a seguir en caso de interés del asegurado y/o algún miembro del núcleo familiar de adelantar estudios en el extranjero. El presente servicio se prestará las (24) horas del día, sin límite de eventos.

### **36. TRASLADO DE ESCOMBROS POR REMODELACIÓN**

en caso de remodelación de la vivienda (Baños, cocina, pisos, paredes) el proveedor organizará y tomará a su cargo los gastos de traslado de escombros hasta por 35 SMDLV, esta cobertura se limita a un (1) evento por vigencia anual de la póliza.

### **37. ROTURA DE CALENTADORES**

el proveedor enviará un técnico especializado para iniciar las labores de taponamiento o desmonte de salidas. La reparación del calentador será por cuenta del asegurado. Sin límite de monto y sin límite de eventos durante la vigencia de la póliza.

### **38. GASTOS DE DESAGÜE DE AGUA POR INUNDACIÓN SOLO PARA ASEGURADOS DE "BOGOTÁ, MEDELLÍN Y CALI"**

En caso de inundación de la vivienda asegurada, a causa de daño en el calentador o sus acoples, y si las circuns-

tancias así lo exigieran, el proveedor se hará cargo de los gastos por concepto de desagüe de agua, incluyendo secado de alfombras hasta por 30 SMDLV sin límite de eventos.



### **39. TRASLADO EN AMBULANCIA AÉREA**

en caso de lesión o enfermedad súbita e imprevista de cualquiera de los beneficiarios, que requiera a criterio del médico tratante manejo a un centro hospitalario; el proveedor adelantará la coordinación de traslado al paciente hasta la clínica o el centro médico más cercano, sin monto hasta 4 eventos por vigencia de la póliza.