



SERVICIO  
DE ASISTENCIA  
DOMICILIARIA PREVI  
ÁREAS COMUNES  
RESIDENCIAL  
Y COMERCIAL  
(COPROPIEDADES),  
PREVI PYME Y PREVI  
ESTABLECIMIENTOS  
EDUCATIVOS.

# CONDICIONES GENERALES

# Garantías de Asistencia a los Establecimientos Asegurados

El 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 y se encuentre dentro del límite establecido por evento, esta atención deberá estar disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Así mismo, este servicio de asistencia se extenderá en los productos de Áreas Comunes Residenciales y Comerciales (Copropiedades) a las áreas privadas dentro de los mismos servicios y límites ofrecidos para las áreas comunes de las Copropiedades y serán tramitados a través de la administración.

## I. SERVICIOS DE PLOMERÍA

Cuando como consecuencia de una avería súbita e imprevista, en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitaria propias de las áreas comunes o privadas de la copropiedad o establecimiento asegurado, se presente una 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 permitan. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el afiliado, máximo hasta por la suma equivalente cincuenta salarios mínimos legales diarios vigentes (50 SMDLV) por evento, con un máximo de 25 eventos por vigencia de la póliza. 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, por lo tanto el contratista no podrá oponer razones diferentes para no prestar este servicio de asistencia:

- 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 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 descontinuados 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 las áreas comunes o privadas de la copropiedad o establecimiento asegurado, 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 reestablecer 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. El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el afiliado, máximo hasta por la suma equivalente a cincuenta salarios mínimos legales diarios vigentes (50 SMLDV) por evento, con un máximo de 25 eventos por vigencia de la póliza. 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, por lo tanto el contratista no podrá oponer razones diferentes para no prestar este servicio de asistencia:

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 en el área común, hagan parte de áreas las áreas privadas según el reglamento de propiedad horizontal.

e) Cuando el daño se generé por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.

Parágrafo primero: 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 las áreas comunes o privadas de la copropiedad o del establecimiento asegurado, el proveedor enviará al inmueble asegurado, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de las áreas comunes o privadas de la copropiedad o del establecimiento asegurado. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el Afiliado, máximo hasta por la suma equivalente a cincuenta salarios mínimos legales diarios vigentes (50 SMLDV) por evento, con un máximo de 25 eventos por vigencia de la póliza. 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,
- b) Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

### **4. 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 cualquier otra superficie de cristal que forme parte de la fachada de las áreas comunes o privadas de la copropiedad o del establecimiento asegurado, 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, mínimo hasta por la suma equivalente a cincuenta salarios mínimos legales diarios vigentes (50 SMLDV) por evento, con un máximo de 25 eventos por vigencia de la póliza. El valor anterior 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 la seguridad o el cerramiento de la vivienda, como marquesinas, claraboyas, tragaluces.
- b) Cualquier clase de espejos, divisiones de baño.

NOTA: 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.

### **5. 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, se en-

viará 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 cincuenta (50) SMLDV por evento, con un máximo de 25 eventos por 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 descontinuados 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) No tendrá cobertura cualquier elemento que haga parte del sistema de soporte estructural de la cubierta en general.
- e) 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.
- f) 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.

## 6. 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 del inmueble asegurado, relacionados con inconvenientes de electricidad, plomería, cerrajería y vidriería. Sin límite de eventos.

## 7. SERVICIOS DE COORDINACIÓN Y REFERENCIA DE TÉCNICOS

Cuando el afiliado requiera servicios de técnicos en las áreas comunes o privadas de la copropiedad o del establecimiento asegurado, relacionados con el mantenimiento de los mismos: carpintería, cerrajería, plomería, ebanistería, fontanería o reparación de electrodomésticos, el proveedor proporcionara el nombre y teléfonos de estas personas. Sin límite de eventos.

## 8. ENVÍO Y PAGO DE VIGILANTE SUSTITUTO

Cuando como consecuencia de un evento amparado en la póliza, en la copropiedad o establecimiento asegurado, el celador resultase herido y se haga necesaria su hospitalización, por más de tres días, el proveedor enviará sin costo un vigilante para que le sustituya, por un periodo máximo de 8 días. Esta cobertura estará limitada a máximo 4 eventos en la vigencia de la póliza.

## 9. GASTOS DE TRASLADO DE BIENES

Cuando como consecuencia de un evento amparado, las áreas comunes de la copropiedad o establecimiento asegurado queden en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad de los bienes de la misma, el proveedor asumirá el costo del acarreo de los muebles y/o enseres que indique el afiliado, máximo hasta

por cuarenta y cinco salarios mínimos legales diarios vigentes (45 SMLDV), por evento, con un máximo de 4 eventos por vigencia de la póliza. Igualmente el proveedor garantizará los gastos de depósito y custodia de los bienes trasladados, en una bodega elegida por el beneficiario, máximo hasta un límite de cincuenta y cinco salarios mínimos legales diarios vigentes (55 SMLDV).

## **10. ORIENTACIÓN JURÍDICA VÍA TELEFÓNICA**

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

## **11. COBERTURA DE ASISTENCIA JURÍDICA POR RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL**

El proveedor designará y pagará los honorarios de un abogado que represente los intereses del asegurado.

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

En caso de un accidente ocurrido dentro de las áreas comunes o privadas de la copropiedad o establecimiento asegurado, el proveedor coordinará y hará seguimiento 100% del arribo de unidades médicas, para trasladar al afectado sin costo hasta el centro médico asistencial más cercano, hasta cuatro (4) eventos por vigencia de la póliza.

## **13. 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.

## **14. 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.

## **15. COBERTURA DE JARDINERÍA**



Cuando como consecuencia de un daño material con ocasión de cualquiera de los eventos amparados por la póliza, las plantas de los jardines se vean afectadas, el proveedor enviará sin costo y 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.

## **16. 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 la copropiedad asegurada, máximo hasta por cuarenta y cinco salarios mínimos legales diarios vigentes (45 SMLDV), y cuatro (4) eventos en la vigencia de la póliza.

### **17. Garantía de los servicios**

EL CONTRATISTA dará garantía máximo 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.

### **18. 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 haya sido autorizado previamente por la línea de Asistencia y sin que el Asegurado haya remitido las facturas originales correspondientes al servicio autorizado en mención.

**19.** 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.

**20.** 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 Domiciliaria**

### **21. SOPORTE TELEFÓNICO PC**

La firma seleccionada se encargará de brindar soporte y resolver las dudas que se presenten sobre el uso de internet, programas como Excel, Power Point y Word, sistema operativo Windows y Mac, el afiliado se podrá comunicar las 24 horas del día y los siete días de la semana para solicitar este servicio. Este soporte telefónico será ilimitado..

### **22. ASEADORA SUSTITUTA**

Cuando a consecuencia de un siniestro en la copropiedad derivado de un incendio, rayo, explosión, caída de

aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas, o impacto de vehículos que no sean de propiedad de las personas que habiten en la copropiedad o de sus copropietarios, la aseedora resulte herida y sea necesaria su hospitalización por más de 3 días, La firma seleccionada enviará una aseedora para que la sustituya por un periodo máximo de cinco (5) días y por un máximo de 5 SMDLV por día y máximo 4 eventos por vigencia. Esta cobertura se brinda únicamente en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali.

## **23. REFERENCIA DE PROFESIONALES**

A consecuencia de un hecho súbito e imprevisto ocurrido en el domicilio asegurado, La firma seleccionada referenciará técnicos en las siguientes especialidades 1). Secado de alfombras, 2). Carpintero 3). Pintor 4). Arquitecto 5). Técnicos en mantenimientos varios (Lavadora, nevera, horno), el costo de los servicios estará a cargo de beneficiario.

## **24. ASISTENCIA JURÍDICA**

Emisión de conceptos jurídicos: Previo análisis de la información aportada por el asegurado y la evaluación de las inquietudes planteadas por el mismo, e La firma seleccionada emitirá un concepto jurídico, en aspectos relativos a derecho civil y de familia, derecho penal, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil, comercial, derecho policivo y laboral, cuando el afiliado requiera alentar una consulta en tales aspectos. Tendrá un límite de dos consultas por vigencia póliza.

## **25. EXCLUSIONES**

- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.