



CONVENIO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR

**APLICA PARA ASEGURADOS DEL ANEXO DE HOGAR DE LA POLIZA DE
CUMPLIMIENTO PARA CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO.**

04/02/2013-1327-P-22-AB-019

CLAUSULA PRIMERA. - OBJETO.

En virtud del presente convenio, Asistencia Bolívar S.A., se obliga para con el afiliado a poner a disposición de los beneficiarios un conjunto de servicios dentro del territorio colombiano, que se prestarán en caso de ocurrir un evento cubierto con respecto a los bienes muebles o inmuebles afiliados, de acuerdo con los términos, condiciones, limitaciones y definiciones previstos en este convenio.

El afiliado declara expresamente que conoce y acepta que los servicios ofrecidos por Asistencia Bolívar S.A. operarán únicamente cuando el beneficiario informe y solicite telefónicamente a Asistencia Bolívar S.A. el servicio deseado, a la línea de Servicio al Cliente de la RED322 a la cual se encuentra adscrito, desde cualquier lugar del país al 01 8000 122 122, en Bogotá al 3 122 122, o desde Celular #322.

CLAUSULA SEGUNDA. - DEFINICIONES.

Para el efecto del presente convenio, se entenderá por:

- 2.1. TOMADOR:** La persona natural o jurídica que suscribe la póliza a la cual accede este anexo en calidad de arrendador del bien inmueble asegurado.
- 2.2. ASEGURADO:** Es la persona natural o jurídica que tiene el interés asegurable, a quien la ocurrencia del riesgo amparado representa una pérdida.
- 2.3. BENEFICIARIO:** La persona designada por el ASEGURADO para recibir los beneficios derivados del anexo en caso de que se presente la pérdida o daño. Para el presente anexo podrá ser el TOMADOR, el mismo ASEGURADO y/o el ARRENDATARIO.
- 2.4. ARRENDATARIO:** La persona natural o jurídica a quien el arrendador/TOMADOR ha concedido el uso y goce del inmueble a través del contrato de arrendamiento.



- 2.5. AFILIADO:** El tomador, asegurado, arrendatario y/o beneficiario de la póliza a la cual accede este anexo.
- 2.6. GRUPO FAMILIAR:** Los padres que vivan con el afiliado y dependan económicamente de éste, su cónyuge e hijos menores de veinticinco (25) años.
- 2.7. BIENES AFILIADOS:** Son el (los) bien(es) mueble(s) o inmueble(s) asegurado(s) en la Póliza, a la cual adhiere este convenio y que se encuentran específicamente relacionados en la carátula de la misma o en sus anexos.
- 2.8. EVENTO CUBIERTO:** Es todo acontecimiento o hecho súbito e imprevisto que ocurra dentro de la vigencia del presente convenio que da lugar a la prestación de los servicios ofrecidos por Asistencia Bolívar S.A. y que se detallen en la cláusula tercera de este convenio.
- 2.9. RED INTERNA:** Conducción fija de agua potable, aguas lluvias, aguas negras, de gas natural o propano y/o de cableado eléctrico que se distribuye en el interior del inmueble hasta los diferentes puntos de servicio. Se considera como tal a partir del contador hacia la vivienda.
- 2.10. RED EXTERNA:** Sistema de distribución o evacuación de servicios públicos, ubicados en el exterior de los inmuebles. Se considera como tal a partir del contador hacia afuera de la vivienda.
- 2.11. ACOMETIDA:** Conexión de las redes internas del inmueble afiliado con las redes de servicios públicos. Se considera como tal desde el contador hacia afuera, entendiéndose que el contador es un elemento perteneciente en su administración a las empresas de servicios públicos.
- 2.12. SMDLV:** Salario mínimo diario legal vigente.
- 2.13. SMMLV:** Salario mínimo mensual legal vigente.

CLAUSULA TERCERA. - SERVICIOS.



Asistencia Bolívar S.A. suministrará los servicios que a continuación se relacionan, previa solicitud por parte del afiliado:

3.1. PLOMERÍA:

Se enviará, sin costo alguno, un técnico especializado de la red de proveedores de Asistencia Bolívar S.A., cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las redes internas propias del inmueble afiliado, se imposibilite el suministro o evacuación de agua. Este técnico, realizará los arreglos de emergencia conducentes a restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

El servicio también incluye reparaciones tales como: rotura de llaves, de acoples, taponamientos de sifones de piso, sanitarios, lavamanos y lavaplatos, rotura de sifón de lavamanos o lavaplatos, siempre y cuando no sean ocasionadas por falta de mantenimiento.

3.1.1. Exclusiones:

Asistencia Bolívar S.A. no prestará los servicios de reparación y/o reposición derivados de:

- 3.1.1.1.** Daños en tuberías de acometida del inmueble.
- 3.1.1.2.** Goteras causadas por daño y/o mala impermeabilización en cubiertas, paredes exteriores, fachada del inmueble.
- 3.1.1.3.** Cualquier tipo de humedades o filtraciones que se originen en inmuebles vecinos.
- 3.1.1.4.** Daños en canales y bajantes, entendiéndose como ellas los elementos que recogen las aguas lluvias en los tejados y las llevan hasta el primer piso.
- 3.1.1.5.** Cambio de aparatos sanitarios, lavamanos, lavaderos, calentadores, tinas, griferías, lavaplatos, bombas hidráulicas, depósitos y tanques cuando resultan averiados por desgaste, golpe o caída de los mismos.
- 3.1.1.6.** Cambio de todo tipo de empaques, repuestos de llaves o grifos, griferías internas de sanitarios y en general elementos propios de aparatos



conectados a la red interna, por daños originados en el simple uso o desgaste.

3.1.2. Costo Límite en el servicio requerido:

Este servicio de emergencia no tendrá costo para el afiliado, siempre y cuando su reparación no exceda de veinte (20) SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de la mano de obra, los materiales e implementos necesarios.

No obstante, si los daños superan este límite el afiliado podrá acceder a la cobertura correspondiente de la Póliza, siempre y cuando el evento esté cubierto bajo las condiciones de la misma, caso en el cual deberá informar a la compañía de seguros.

3.2. ELECTRICIDAD:

Se enviará, sin costo alguno, un técnico especializado de la red de proveedores de Asistencia Bolívar S.A., cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las redes internas propias del inmueble afiliado, se produzca una falta parcial o total de energía eléctrica. Este técnico, realizará los arreglos de emergencia conducentes a restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

El servicio también incluye reparaciones menores, tales como: Cortos en tomas, saltos de tacos, cortos en salidas de alumbrado, recalentamiento de tomas, cambio de breakers o tacos por corto.

3.2.1. Exclusiones:

Asistencia Bolívar S.A. no prestará los servicios de reparación y/o reposición por:

3.2.1.1. Daños en la acometida del inmueble.

3.2.1.2. Daño en aparatos eléctricos, tales como calentadores, duchas y estufas eléctricas, extractores, hornos de cocinas integrales, aires acondicionados y todo tipo de electrodomésticos.

3.2.1.3. Daños por sobrecargas en circuitos, que resulten del uso de aparatos tales como equipos de sauna, jacuzzis, calefactores, hornos de



panadería, y congeladores industriales.

3.2.1.4. Circuitos deteriorados a consecuencia de la eliminación de protecciones eléctricas adecuadas.

3.2.1.5. Daños en elementos de iluminación tales como lámparas incandescentes, halógenas, fluorescentes y/o de descarga.

3.2.1.6. Daños en timbres, interruptores o tomas eléctricas ocasionados por rotura, uso o desgaste.

3.2.2. Costo Límite en el servicio requerido:

Este servicio de emergencia no tendrá costo para el afiliado, siempre y cuando su reparación no exceda de veinte (20) SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de la mano de obra, los materiales e implementos necesarios para tal fin.

3.3. GAS DOMICILIARIO:

Se enviará, sin costo alguno, un técnico especializado de la red de proveedores de Asistencia Bolívar S.A., cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las redes internas propias del inmueble afiliado, se imposibilite el suministro de gas domiciliario. Este técnico, realizará los arreglos de emergencia conducentes a restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Adicionalmente, el servicio incluye el diagnóstico y reparación de fugas, siempre y cuando, estas se den en la red interna y/o en sus conexiones.

3.3.1 Exclusiones:

Asistencia Bolívar S.A. no prestará los servicios de reparación y/o reposición por:

3.3.1.1. Daños en las tuberías de acometida del inmueble.

3.3.1.2. Daños en todo tipo de gasodomésticos.

3.3.1.3. Daños causados por la explosión de instalaciones y/o gasodomésticos.



3.3.1.4. Cambio o instalación de gasodomesticos y/o sus repuestos o elementos internos.

3.3.1.5. Cuando el servicio es solicitado tras la revisión periódica de la empresa de gas natural de la ciudad, y esta ha dejado recomendaciones detalladas de mantenimiento o mejoras para la red y el funcionamiento de la misma; o los daños sean ocasionados por no cumplir con las recomendaciones de la empresa de servicios.

3.3.2. Costo Límite en el servicio:

Este servicio de emergencia no tendrá costo para el afiliado, siempre y cuando su reparación no exceda de veinte (20) SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de la mano de obra, los materiales e implementos necesarios para tal fin.

El servicio no se ofrecerá en las ciudades donde por disposición de las empresas de servicios públicos se restrinja el acceso a las redes internas.

3.4. CERRAJERÍA:

Se enviará, sin costo alguno, un técnico especializado de la red de proveedores de Asistencia Bolívar S.A., cuando a consecuencia de un evento súbito e imprevisto, como pérdida, extravío o robo de las llaves o la cerradura de la puerta de acceso al inmueble quede inutilizada o averiada por un hecho accidental y no se tenga acceso y/o no pueda cerrar adecuadamente el inmueble. Este técnico realizará exclusivamente los servicios de emergencia conducentes a permitir el acceso y/o el correcto cierre del inmueble.

Será responsabilidad del beneficiario verificar la identidad del técnico que se envía para hacer la reparación de acuerdo a las instrucciones impartidas por la RED322.

3.4.1. Exclusiones:

Asistencia Bolívar S.A no prestará los servicios de apertura, ni de reparación y/o reposición de:

3.4.1.1. Cerraduras de puertas internas del inmueble. Únicamente en casos donde haya menores de edad o adultos mayores que no puedan abrir por



si solos y se encuentren encerrados, se autorizará la apertura de puertas internas del inmueble.

3.4.1.2. Cerraduras de muebles, alacenas y closets.

3.4.1.3. Cambio de guardas a consecuencia de uso, deterioro, desgaste o pérdida de llaves.

3.4.1.4. Cajas de seguridad.

3.4.2. Costo Límite en el servicio:

En todos los casos, este servicio de emergencia no tendrá costo para el afiliado, siempre y cuando su reparación no exceda de quince (15) SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de la mano de obra, los materiales y los implementos necesarios para tal fin.

3.5. VIDRIOS:

Se enviará, sin costo alguno, un técnico especializado de la red de proveedores de Asistencia Bolívar S.A., cuando a consecuencia de un evento súbito e imprevisto se produzca la rotura de vidrios en ventanas exteriores del inmueble y/o que formen parte del cerramiento del mismo. El técnico realizará los arreglos de emergencia conducentes a la reparación del daño.

3.5.1. Exclusiones:

Asistencia Bolívar S.A. no prestará los servicios de reparación y/o reposición por:

3.5.1.1. Daños en espejos, mesas, vitrales, todo tipo de muebles y/o estanterías en vidrio y vitrinas.

3.5.1.2. Daños en vidrios interiores tales como divisiones de baño, plafones, cielos rasos, paredes interiores.

3.5.2. Costo Límite en el servicio:



Este servicio de emergencia no tendrá costo para el afiliado, siempre y cuando su reparación no exceda de quince (15) SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de la mano de obra, los materiales e implementos necesarios para tal fin.

CLAUSULA CUARTA. - EXCLUSIONES GENERALES.

No son objeto de este convenio, y por tanto no generan a cargo de ASISTENCIA BOLÍVAR S.A. obligación alguna, los siguientes hechos y sus consecuencias:

- 4.1. Servicios que el beneficiario haya contratado por su cuenta, sin el previo consentimiento de Asistencia Bolívar S.A.
- 4.2. Conductas dolosas, fraudulentas o de mala fe de parte del beneficiario.
- 4.3. Gastos de asistencia médica y hospitalaria.
- 4.4. Los fenómenos extraordinarios de la naturaleza, tales como temblores, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades, granizo, inundaciones y vientos fuertes.
- 4.5. Actos terroristas, asonadas, motines, conmociones populares, alteraciones o disturbios de carácter violento y tumultuario.
- 4.6. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o cuerpos de seguridad.
- 4.7. Daños originados o localizados en las redes externas de conducción del inmueble según lo estipulado en la Cláusula 2 : Definiciones.
- 4.8. Daños que en su origen o extensión sean causados por uso, deterioro o desgaste por el funcionamiento normal, o por condiciones ambientales o atmosféricas y/o corrosión.
- 4.9. Daños ocurridos por fallas o defectos de construcción existentes antes o en el momento de suscribir la Póliza
- 4.10. Gastos de mantenimiento.
- 4.11. Y las demás exclusiones señaladas en las condiciones generales de la Póliza.

CLAUSULA QUINTA. - SOLICITUD Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.



5.1. SOLICITUD DE SERVICIOS:

En caso de ocurrir un evento cubierto por el presente convenio, el afiliado o beneficiario deberá solicitar siempre los servicios de ASISTENCIA BOLÍVAR S.A. a la línea de Servicio al Cliente de la RED322 a la cual se encuentra adscrito, desde cualquier lugar del país al 018000 122 122, en Bogotá al 3 122 122 o desde celular #322 indicando el nombre y la cédula del afiliado, la dirección, el tipo de asistencia que requiere y la persona que estará presente representando al afiliado, durante la ejecución y/o prestación del servicio.

El afiliado declara expresamente que conoce y acepta estos requisitos desde el momento de suscribir o renovar este convenio.

En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por servicios ajenos, no solicitados directamente a Asistencia Bolívar S.A.

5.2. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, PAGO DE REEMBOLSOS Y EXCEDENTES:

En ningún caso se reconocerán reembolsos de servicios no cubiertos o no autorizados previamente por ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.

Si un reembolso fue autorizado, el afiliado deberá presentar las facturas originales correspondientes al servicio a nombre de ASISTENCIA BOLÍVAR S.A., adjuntar la cuenta de cobro y fotocopia de la cédula del afiliado; enviándolas a la dirección del domicilio de Asistencia Bolívar S.A. en la ciudad de Bogotá D.C., información que suministrará el coordinador de servicios; donde en el término de diez (10) días hábiles se efectuará el reembolso correspondiente.

En el caso de que el costo de la prestación del servicio exceda los límites máximos de las coberturas del presente convenio, el afiliado o beneficiario deberá cancelar directa e inmediatamente al proveedor del servicio, cualquier excedente o diferencia.

CLAUSULA SEXTA. - RESPONSABILIDAD DE ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.



ASISTENCIA BOLÍVAR S.A. queda eximida de responsabilidad cuando por caso fortuito o fuerza mayor, como alteraciones del orden público; medidas de seguridad activadas por la policía, cuerpo de bomberos o defensa civil, o por decisión autónoma del afiliado o sus representantes, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este convenio. De igual manera está eximida para prestar servicios de manera inmediata, cuando por contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológico que requieran una atención prioritaria, se genere una ocupación preferente y masiva de los reparadores o técnicos que conforman la red de proveedores.

Así mismo Asistencia Bolívar S.A. queda exonerada de toda responsabilidad por los perjuicios que puedan derivarse de daños que vuelven a ocurrir o aparecer, especialmente después de un intervalo en los inmuebles (recurrente), a pesar de que estos hayan sido atendidos utilizando los medios idóneos y el procedimiento adecuado para ello. De igual forma, está liberada de todo compromiso cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.

En todo caso, si el afiliado solicitara los servicios previstos en este convenio y Asistencia Bolívar S.A. no pudiera intervenir directamente o de forma inmediata, los gastos razonables en que se incurran serán reembolsados dentro de los límites establecidos en éste convenio, previa presentación de los correspondientes recibos de pago y siempre que tales gastos estén cubiertos.

CLAUSULA SÉPTIMA. - AUTONOMÍA DEL CONVENIO.

Este convenio es autónomo e independiente de la Póliza en cuyo complemento se celebra; por lo tanto, la prestación de servicios de Asistencia Bolívar S.A. en ningún momento condiciona, limita o modifica la cobertura que el seguro ofrece, ni implica el reconocimiento de obligaciones o la aceptación de reclamos por parte de la aseguradora.

CLAUSULA OCTAVA. - AUTORIZACIÓN.

El afiliado autoriza a Asistencia Bolívar S.A., a grabar en cualquier momento las conversaciones telefónicas entre Asistencia Bolívar S. A. y el afiliado y/o beneficiario; en consecuencia de esto la grabación tendrá valor probatorio entre las partes.

De igual manera el afiliado autoriza a Asistencia Bolívar S.A., a realizar las inspecciones y reparaciones que se estimen necesarias y a su discreción podrá dejar registros fotográficos o de



video como constancia de la atención.

CLAUSULA NOVENA. - VIGENCIA.

La vigencia del presente convenio, será la misma de la Póliza y renovará su vigencia en las mismas condiciones que ésta.

El afiliado declara que conoce y acepta la totalidad de las estipulaciones consignadas en este convenio.

EL AFILIADO

ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.

