


Póliza Integral

 **MAPFRE**

 seguro de

Hogar Plus

Condicionado
Póliza de Seguro



Código N° 1986-1



● ● ● seguro de
Hogar Plus

Índice | Póliza Hogar Plus

PG

1. SECCIÓN PRIMERA.- AMPARO BÁSICO.- TODO RIESGO DAÑO MATERIAL.	1
2. AMPAROS ADICIONALES.	2
2.1. SECCIÓN SEGUNDA.- TERREMOTO - TEMBLOR - ERUPCIÓN VOLCÁNICA - MAREMOTO - TSUNAMI (Solo ciudades costeras).	3
2.2. SECCIÓN TERCERA.- HUELGA, MOTÍN, ASONADA, CONMOCIÓN CIVIL (HMAcc) Y ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS (AMIT).	3
2.3. SECCIÓN CUARTA - DAÑO INTERNO.	5
2.4. SECCIÓN QUINTA - HURTO CALIFICADO Y HURTO.	6
2.5. SECCIÓN SEXTA PÉRDIDAS CONSECUENCIALES - ALOJAMIENTO TEMPORAL O PÉRDIDA DE ALQUILERES.	7
2.6. SECCIÓN SÉPTIMA - RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL FAMILIAR.	8
2.7. SECCIÓN OCTAVA - ACCIDENTES PERSONALES (AP).	9
3. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS AMPAROS.	12
4. BIENES EXCLUIDOS.	17
5. CLÁUSULAS GENERALES.	19
6. DEFINICIONES.	19
7. SUMA ASEGURADA.	22
8. SEGURO INSUFICIENTE O INFRA SEGURO.	23
9. DEDUCIBLE.	24
10. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO, TOMADOR Y BENEFICIARIO.	24
11. PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN.	25
12. REDUCCIÓN Y RESTABLECIMIENTO DE LA SUMA ASEGURADA POR PAGO DE SINIESTRO.	26
13. SALVAMENTO.	27
14. DOMICILIO.	27
15. FORMAS Y MEDIOS DE PAGO.	27
16. NORMAS APLICABLES.	27

ANEXO CLÁUSULA PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS.	28
ANEXO ASISTENCIA DOMICILIARIA HOGAR.	29
ANEXO DEFINICIONES SIMPLIFICADAS PARA EL CONSUMIDOR.	44
ANEXO TRÁMITE PARA EL PAGO DEL SINIESTRO.	47
ANEXO DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, PRACTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y OBLIGACIONES DE MAPFRE.	51

Condiciones | Generales

MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. quien en adelante se denominará La Compañía, se obliga a indemnizar los daños y pérdidas que sufra el Asegurado, en sus bienes declarados en la póliza, dentro de la vigencia de la misma, de acuerdo con las condiciones generales estipuladas a continuación y a las particulares indicadas expresamente en la carátula o en los anexos a la póliza.

1. SECCIÓN PRIMERA - AMPARO BÁSICO - TODO RIESGO DAÑO MATERIAL

La Compañía asegura los siguientes eventos:

1.1. Los daños materiales súbitos e imprevistos, que afecten a los bienes ubicados en el predio asegurado e indicados en la carátula de la póliza, salvo aquellos eventos expresamente excluidos en la condición 3 y los que son objeto de amparos adicionales en la presente póliza.

1.2. Para los siguientes eventos, la indemnización se limita al porcentaje indicado en la carátula de la póliza para cada predio asegurado, sin exceder el límite señalado en la misma.

1.2.1. Sublímites:

1.2.1.1. Rotura de vidrios: Las pérdidas o daños materiales a consecuencia de un hecho accidental, súbito e imprevisto que sufran los vidrios descritos en la carátula de la póliza.

1.2.1.2. Bienes Refrigerados: Descomposición, putrefacción o enmohecimiento de los bienes perecederos contenidos en aparatos refrigeradores que presenten fallas como consecuencia de cualquiera de los eventos amparados por esta Sección.

1.2.1.3. Daños Materiales fuera de predios. La cobertura se extiende a asegurar los daños materiales de joyas, relojes personales, cámaras fotográficas y sus accesorios, filmadoras y sus accesorios, calculadoras, computadores portátiles y sus accesorios, reproductores portátiles de música, máquinas eléctricas de afeitar, secadores eléctricos para el cabello, bicicletas, prendas de vestir y artículos deportivos (que no usen

propulsión, motor y/o combustible) siempre y cuando se contrate este sublímite para los contenidos señalados anteriormente, de acuerdo con las definiciones contempladas en el numeral 6.4 y conste expresamente ese tipo de contenido en la carátula de la póliza.

1.3. La cobertura se extiende a cubrir los gastos razonables y necesarios en que se incurra a consecuencia de un siniestro amparado, por los siguientes conceptos:

1.3.1. Remoción de Escombros

Los gastos para remover, demoler, dismantelar o desmontar las partes dañadas en un siniestro, al igual que los gastos de limpieza y de movilización de los escombros y las partes destruidas.

Así mismo se indemnizan los gastos para localizar daños en las instalaciones hidráulicas de la edificación asegurada.

1.3.2. Gastos de Extinción, Preservación y Honorarios

Los gastos incurridos en las labores de extinción del fuego, incluido el costo de los medios de extinción.

Igualmente, los gastos incurridos para la preservación de los bienes no destruidos en el siniestro, tales como: alquiler de los locales, fletes, alquiler de carpas, servicio de vigilancia o reparaciones provisionales.

El costo de los honorarios de Auditores, Contadores, Arquitectos, Ingenieros u otros profesionales que fuere necesario contratar para la reposición o remplazo de los bienes afectados por el siniestro.

1.3.3. Gastos de Reposición de escrituras o planos del inmueble

Los gastos en que se incurra para reconstruir escrituras o planos del inmueble asegurado, cuando se han extraviado o destruido con ocasión del siniestro.

1.3.4. Daños estéticos

Si como consecuencia de un siniestro amparado bajo las Secciones Daños Materiales, HMAcc-AMIT o Terremoto-Maremoto, (si han sido contratadas) el inmueble objeto del seguro sufre un daño estético, la compañía indemnizará en dinero, hasta el límite indicado en la carátula de la póliza, al asegurado para que este realice las reparaciones estéticas necesarias para que una vez reparado el daño, el conjunto del bien afectado tenga un aspecto o diseño uniforme mediante el uso de materiales iguales o similares.

PARÁGRAFO: A las coberturas indicadas en los numerales 1.2 y 1.3 se les aplicará el deducible correspondiente a la sección afectada, adicionalmente estos conceptos se constituyen como sublímites de indemnización y por lo tanto no incrementan la suma asegurada y no están sujetas a la aplicación de infraseguro.

2. AMPAROS ADICIONALES

Siempre y cuando en la carátula de la póliza se indique expresamente, la Compañía otorgará los siguientes Amparos Adicionales:

2.1. SECCIÓN SEGUNDA.- TERREMOTO - TEMBLOR - ERUPCIÓN VOLCÁNICA - MAREMOTO - TSUNAMI (Solo ciudades costeras)

2.1.1. Los daños materiales de los bienes ubicados en el predio asegurado e indicados en la carátula de la póliza, ocasionados directa o indirectamente por terremoto, temblor, o erupción volcánica, maremoto, tsunami” (Solo ciudades costeras).

Los daños cubiertos por esta Sección darán origen a una reclamación separada por cada uno de estos fenómenos, sin exceder en total del límite de responsabilidad; pero si uno o varios de ellos ocurren en cualquier período de 72 horas consecutivas dentro de la vigencia del seguro, se tendrán como un solo siniestro y los daños que se causen deberán estar comprendidos en una sola reclamación, sin exceder del total del límite del valor asegurado.

La responsabilidad de la Compañía se limitará al porcentaje indicado en la carátula de la póliza, aplicado al valor de los daños que serían objeto de indemnización, y por lo tanto, el Asegurado asumirá la porción restante, si la hubiere, sin perjuicio de la aplicación de la cláusula de suma asegurada, de seguro insuficiente y de deducible.

PARÁGRAFO: La cobertura se extiende a amparar los eventos indicados en los numerales 1.2 y 1.3 en los mismos términos y condiciones señalados en los citados numerales, siempre que sean consecuencia de los eventos descritos en la presente sección.

Se exceptúa de la cobertura los eventos expresamente excluidos en la condición 3 y los que son objeto de amparos adicionales en la presente póliza.

2.2. SECCIÓN TERCERA.- HUELGA, MOTÍN, ASONADA, CONMOCIÓN CIVIL (HMACC) Y ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS (AMIT)

Mediante el presente amparo se cubren el Incendio, la destrucción o daños materiales de los bienes asegurados descritos en la póliza, causados por los siguientes eventos:

2.2.1. LÍMITE ASEGURADO DE ESTA PÓLIZA PARA ESTA COBERTURA:

La responsabilidad de MAPFRE SEGUROS DE COLOMBIA S.A. con respecto a pérdidas, daños, costos, o gastos causados por cualquier acto de ASONADA, MOTÍN, CONMOCIÓN CIVIL O POPULAR, HUELGA, CONFLICTOS COLECTIVOS DE TRABAJO, SUSPENSIÓN DE HECHOS LABORALES, ACTOS MALINTENCIONADOS DE TERCEROS, está limitada a un límite máximo de (indicado en la caratula de la póliza) por evento y vigencia anual de la póliza. El límite de HMACC - AMIT - Terrorismo otorgado en el presente amparo, es un límite único combinado para todas las coberturas de la póliza e incluye todos los gastos y honorarios en que se incurra por este concepto, haciendo parte de y no en exceso del límite pactado y estipulado en la carátula de la póliza, que representa el límite máximo de responsabilidad que MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. otorga para esta cobertura.

Independientemente de lo que se haya pactado en las demás coberturas



de esta póliza, para los eventos cubiertos por este amparo adicional no habrá restablecimiento de suma asegurada por pago de siniestro, y este límite asegurado será la máxima responsabilidad de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. durante la anualidad de la póliza.

2.2.2. DEFINICIÓN DE COBERTURAS

2.2.2.1. ASONADA, MOTÍN, O CONMOCIÓN CIVIL: Cubre las pérdidas o daños materiales de los bienes asegurados cuando sean directamente causados por:

- a) Asonada según la definición del Código Penal Colombiano.
- b) Conmoción Civil o Popular es el enfrentamiento entre un grupo específico de la población en contra del régimen de gobierno establecido con el fin de deponerlo. Es tumultuoso y sedicioso.
- c) La actividad de personas intervinientes en desórdenes, confusiones, alteraciones y disturbios de carácter violento y tumultuario.

PARÁGRAFO 1: Para efectos de la aplicación de este amparo, la exclusión de las Condiciones Generales de esta póliza que hace relación a la no cobertura de la sustracción de los bienes asegurados durante el siniestro o después del mismo, se levanta así: “La sustracción de los bienes asegurados durante el siniestro o después del mismo únicamente se cubre cuando el Asegurado compruebe que dicha pérdida fue causada por alguno de los acontecimientos que se cubren mediante los literales a) y b) de este numeral 2.1.1”.

PARÁGRAFO 2: Para efectos de la aplicación de esta cobertura de Huelga, Conflictos Colectivos de Trabajo, Suspensión de Hecho de Labores, Motín, Asonada, Conmoción Civil o Popular, Actos Mal Intencionados de Terceros Incluyendo Sabotaje y Terrorismo, se considerará que un Evento es todo siniestro Asegurado que ocurra en un período continuo de setenta y dos (72) horas, contadas a partir de la ocurrencia del primer hecho generador de la pérdida y siempre y cuando exista identidad de agente causante, designio, asegurado y que ocurra dentro de los límites de una misma ciudad, población o comunidad. Dicho período de 72 horas no podrá extenderse más allá del vencimiento de esta póliza a menos que el asegurado en primera instancia sufra pérdidas o daños físicos directos antes del vencimiento de este seguro y dentro del periodo anteriormente mencionado de 72 horas consecutivas, comenzara antes del inicio de este seguro.

2.2.2.2. HUELGA: Cubre los daños materiales de los bienes asegurados cuando sean directamente causados por huelguistas o por personas que tomen parte en conflictos colectivos de trabajo o suspensión de hecho de labores.

2.2.2.3. TERRORISMO: Significa un acto o serie de actos, incluyendo el uso de la fuerza o violencia, por parte de cualquier persona o grupo (s) de personas, actuando solos o en nombre del nombre o en conexión con otra (s) organización (es), cometidos con fines políticos, religiosos o

ideológicos incluyendo la intención de influenciar cualquier gobierno y/o atemorizar al público con dichos objetivos.

También se amparan la destrucción y daños materiales provenientes de actos terroristas, aún aquellos que sean cometidos por individuos pertenecientes a movimientos subversivos.

2.2.2.4. ACTOS DE AUTORIDAD: Cubren los daños materiales de los bienes asegurados, causados directamente por la acción de la autoridad legalmente constituida, ejercida con el fin de disminuir o aminorar las consecuencias de la asonada, el motín, la conmoción civil o popular y la huelga, según las definiciones anteriores.

2.2.2.5. SABOTAJE: Se entenderá un acto o una serie de actos subversivos cometidos con motivos políticos, religiosos o ideológicos incluyendo la intención de influir sobre cualquier gobierno y/o someter al público al miedo para dichos efectos

2.2.2.6. ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS: Se cubren el Incendio, la destrucción o daños materiales de los bienes asegurados descritos en la póliza, causados por la acción de actos mal intencionados de terceros, incluida la explosión originada en tales fenómenos.

También se amparan la destrucción y daños materiales provenientes de actos terroristas, aún aquellos que sean cometidos por individuos pertenecientes a movimientos subversivos.

Se exceptúa de la cobertura los eventos expresamente excluidos en la condición 3 y los que son objeto de amparos adicionales en la presente póliza.

2.3. SECCIÓN CUARTA - DAÑO INTERNO

2.3.1. Los daños o averías internos (mecánicos, eléctricos o electrónicos) ocurridos en forma súbita e imprevista a Equipos, incluyendo los de cómputo, contenidos en el predio asegurado, durante su funcionamiento o durante las labores de reparación, mantenimiento o limpieza, la acción directa de la energía eléctrica como resultado de cortocircuitos, arcos voltaicos y otros efectos similares, así como los debidos a perturbaciones eléctricas consecuentes a la caída del rayo en las proximidades de la instalación

2.3.2. Sublímite:

2.3.2.1. Bienes o alimentos refrigerados

Igualmente serán objeto de indemnización los daños materiales por descomposición, putrefacción o enmohecimiento de los bienes perecederos contenidos en aparatos refrigeradores que presenten fallas originadas en cualquiera de los eventos amparados por esta Sección. Esta cobertura tendrá aplicación siempre y cuando los bienes afectados hayan sido declarados dentro de la suma asegurada de la póliza.

La cobertura indicada en el numeral 2.3.2.1 constituye sublímite de indemnización, y por lo tanto, no incrementa la suma asegurada, y no está sujeta a la aplicación de deducible ni de infraseguro.

Se exceptúan de la cobertura los eventos expresamente excluidos en la condición 3 y los que son objeto de amparos adicionales en la presente póliza.

2.4. SECCIÓN QUINTA - HURTO CALIFICADO Y HURTO

2.4.1. Hurto y/o Hurto Calificado

La pérdida de los contenidos ubicados en el predio asegurado e indicados en la carátula de esta póliza, como consecuencia de Hurto o Hurto Calificado, según su definición legal.

2.4.2. Sublímites:

2.4.2.1. Daños por hurto

Se amparan los daños a los bienes asegurados o al edificio que los contenga, como consecuencia de la tentativa o de la comisión de los mencionados delitos, realizado por terceros.

2.4.2.2. Hurto Calificado fuera de predios

La cobertura se extiende a asegurar el Hurto Calificado de joyas, relojes personales, cámaras fotográficas y sus accesorios, filmadoras y sus accesorios, calculadoras, computadores portátiles y sus accesorios, reproductores portátiles de música, máquinas eléctricas de afeitar, secadores eléctricos para cabello, bicicletas, prendas de vestir y artículos deportivos (que no usen propulsión, motor y/o combustible) cuando tales objetos se encuentren fuera del predio asegurado, siempre y cuando se contrate este sublímite para los contenidos señalados anteriormente, de acuerdo con las definiciones contempladas en el numeral 6.4 y conste expresamente ese tipo de contenido en la carátula de la póliza, no limitado al Territorio Nacional siempre y cuando se entregue copia de la denuncia emitida en el país en el cual se presentó el siniestro.

2.4.2.3. Hurto Calificado de Equipaje fuera de predios

También se asegura el Hurto Calificado de equipaje fuera del predio asegurado, durante viajes a través de empresas aéreas comerciales en vuelo de itinerario regular, no limitado al Territorio Nacional, siempre y cuando se entregue copia de la denuncia emitida en el país en el cual se presentó el siniestro.

2.4.2.4. Infidelidad de Empleados Domésticos

La compañía ampara al asegurado contra la apropiación indebida de bienes de su propiedad, declarados en la póliza, como consecuencia de hurto y hurto calificado, de acuerdo con la definición legal, en que incurran los empleados domésticos.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las coberturas indicadas en los numerales 2.4.2.1, 2.4.2.2, 2.4.2.3 y 2.4.2.4 constituyen sublímites de indemnización, y por lo

tanto, no incrementan la suma asegurada, y no están sujetas a la aplicación de deducible ni de infraseguro.

La indemnización o indemnizaciones acumuladas durante la vigencia del seguro, que afecten las coberturas 2.4.2.1, 2.4.2.2, 2.4.2.3 y 2.4.2.4 no excederán por evento al porcentaje o límite indicado en la carátula de la póliza.

Se exceptúan de la cobertura los eventos expresamente excluidos en la condición 3 y los que son objeto de amparos adicionales en la presente póliza.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La cobertura y sublímites contemplados en la presente sección sólo operan dentro del territorio de la República de Colombia. Excepto para los sublímites 2.4.2.2 y 2.4.2.3 a los cuales se extiende el amparo fuera del territorio de la República de Colombia y para lo cual deberá cumplir con los requisitos establecidos en los mencionados sublímites.

2.5. SECCIÓN SEXTA - PÉRDIDAS CONSECUENCIALES - ALOJAMIENTO TEMPORAL O PÉRDIDA DE ALQUILERES

Si como consecuencia de un siniestro amparado bajo las Sección de Daños Materiales, Sección de Terremoto, Maremoto, Tsunami (Solo ciudades costeras) y la Sección HMAcc – AMIT, (si han sido contratadas) el inmueble objeto del seguro queda inhabitable, la Compañía reconocerá los siguientes conceptos:

2.5.1. Canon mensual dejado de percibir cuando el inmueble objeto del seguro se encuentre arrendado y el Asegurado es el propietario del inmueble amparado.

2.5.2. Canon de arrendamiento de un inmueble similar al amparado, en cuanto a tamaño, acabados, ubicación, estrato y demás características, si el propietario habita el inmueble asegurado.

2.5.3. Exceso en el canon de arrendamiento por concepto de Alojamiento Temporal en otro inmueble, si el Asegurado no es el propietario del inmueble asegurado.

PARÁGRAFO: La cobertura de los numerales 2.5.2 y 2.5.3 se extiende a amparar los gastos de desplazamiento al nuevo inmueble, siempre y cuando éste se encuentre ubicado en la misma ciudad.

El período de indemnización será el indicado en la carátula de la póliza.

En el evento de no indicarse el período de indemnización, éste no excederá de seis (6) meses.

Se excluyen de la cobertura los eventos indicados en la condición 3 de esta Póliza.

Esta cobertura solo se entenderá contratada si aparece expresamente en la carátula de la póliza.

2.6. SECCIÓN SÉPTIMA - RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL FAMILIAR

2.6.1. Cobertura Básica

La Compañía indemnizará los perjuicios patrimoniales que cause el Asegurado por la Responsabilidad Civil Extracontractual que le sea imputable de acuerdo con la ley Colombiana, por los daños o perjuicios materiales o lesiones corporales, causados a terceros durante el desarrollo normal de la vida familiar del asegurado en su carácter de:

- Jefe de Hogar: Persona Natural, cabeza de familia y persona responsable de las obligaciones familiares y de sus servidores domésticos, tenedor de animales domésticos, propietario del inmueble asegurado.
- Por los hechos ocasionados durante la vigencia de la póliza y dentro de la República de Colombia.

2.6.2. Sublímites:

2.6.2.1. Amparo Patronal para Empleados Domésticos

La cobertura se extiende a amparar los perjuicios derivados de las indemnizaciones laborales que sufran los empleados domésticos a su servicio, en desarrollo de las actividades asignadas a ellos, siempre y cuando se demuestre responsabilidad del Asegurado como patrón y/o empleador de dichos empleados; esta cobertura opera en exceso de las prestaciones sociales del artículo 216 del Código Sustantivo del Trabajo o del Régimen propio de Seguridad Social y demás legislación aplicable, hasta el límite señalado en la carátula de la póliza, por empleado, sin exceder la suma asegurada.

2.6.2.2. Costos del Proceso

La cobertura incluye además, los costos del proceso que el tercero damnificado o sus causahabientes promuevan en contra del Asegurado, en los términos y condiciones previstos en el artículo 1128 del Código de Comercio hasta el límite señalado en la carátula de la póliza.

2.6.2.3. Gastos Médicos y Hospitalarios - Urgencias Médicas de Terceros

Independientemente que exista o no responsabilidad del Asegurado, la Compañía le reembolsará en el evento de ocurrir un accidente dentro del predio asegurado, los gastos médicos, quirúrgicos, hospitalarios y drogas, en que haya incurrido en la atención de terceros lesionados, cuando dichos gastos se ocasionen dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha del accidente.

Para los numerales 2.6.2.1, 2.6.2.2 y 2.6.2.3, la indemnización o indemnizaciones no excederán del límite señalado en la carátula de la póliza por evento, vigencia y por persona y sin aplicación de deducible.

2.6.2.4. Amparo de Hoyo en Uno, para Golfistas

La compañía indemnizará al Asegurado o Cónyuge hasta la suma indicada

en la carátula de la póliza, bajo el amparo adicional de Responsabilidad Civil Extracontractual familiar, siempre y cuando dentro de la vigencia de la póliza realice un Hoyo en Uno; la operancia de la presente cobertura queda limitada y supeditada al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Se entenderá por evento amparado, el ocurrido durante la vigencia de la póliza, en donde el Asegurado o Cónyuge realice en una partida amistosa o torneo aficionado un Hoyo en Uno
- La cobertura opera exclusivamente en cualquier club avalado por la Federación Colombiana de Golf dentro del territorio Colombiano.
- Esta cobertura opera exclusivamente para jugadores amateur y por lo tanto quedan excluidos de la misma jugadores profesionales.
- Esta cobertura no opera durante el entrenamiento, las clases, juegos solos, competencias semi-profesionales y/o profesionales.
- Bajo este amparo no hay lugar a la aplicación de deducible ni demérito.
- Esta cobertura permite la reclamación de máximo un evento durante la vigencia anual.
- La demostración de la ocurrencia del evento amparado se hará mediante la entrega a la Compañía del original de la tarjeta correspondiente debidamente firmada por los organizadores del torneo y el sello respectivo del Club, donde conste la fecha del Hoyo en Uno.
- La demostración de la cuantía de la pérdida se hará mediante la entrega de la factura o voucher correspondiente a los gastos de celebración. Una vez demostrada la ocurrencia del evento amparado se procederá con la indemnización respectiva dentro de los términos previstos por la Ley. La Compañía pagará el menor valor entre el valor asegurado y el valor de la factura.
- Es el término Hoyo en Uno, conocido en el argot Golfístico Colombiano.

2.7. SECCIÓN OCTAVA - ACCIDENTES PERSONALES (AP)

Siempre y cuando haya sido contratado y conste en la carátula de la póliza, se ampara al Asegurado, su cónyuge, sus hijos mayores de 2 años y menores de 25 años, que tengan dedicación exclusiva estudio y que vivan con el Asegurado, sus servidores domésticos, y se pagará la suma asegurada indicada en la póliza, directa e independiente de cualquier otra causa ocasionada por accidentes que ocurran dentro de los predios de la residencia del asegurado, con sujeción a las Condiciones Generales, especiales y particulares, en los siguientes eventos:

2.7.1. Amparo Básico - Fallecimiento Accidental

Siempre y cuando sea causado por un accidente, cuya ocurrencia hubiese tenido lugar durante la vigencia de la póliza y sus consecuencias se sucedan dentro de los 180 días siguientes contados a partir de la fecha del accidente.

2.7.2. Amparos Adicionales

2.7.2.1. Inhabilitación Permanente

Si el Asegurado sufre una lesión que le causare una inhabilitación permanente, la Compañía le pagará el porcentaje que le corresponda sobre el valor asegurado contratado para este Amparo, con base en la siguiente tabla:

- Parálisis total e irrecuperable _____ 100%
- Pérdida total e irrecuperable de la visión por ambos ojos _____ 100%
- Pérdida o inutilización de ambas manos _____ 100%
- Pérdida o inutilización de ambos pies _____ 100%
- Pérdida o inutilización de toda una mano y de todo un pie _____ 100%
- Pérdida o inutilización de una mano o de un pie junto con la pérdida de la visión por un ojo _____ 100%
- Cualquier mano o pie o vista de un ojo _____ 50%

2.7.2.2. Gastos Médicos

Si a consecuencia de las lesiones causadas, el Asegurado requiere de asistencia médica o quirúrgica, la Compañía le indemnizará los gastos a quien acredite haberlos pagado o a quienes el Asegurado autorice, por concepto de:

Honorarios médicos, hospitalización, rayos X, ambulancia, medicamentos, fisioterapias, prótesis, aparatos ortopédicos de tipo funcional, enfermeras y demás gastos necesarios para la recuperación del lesionado, hasta el valor contratado.

2.7.3. Definiciones y condiciones aplicables a la sección accidentes personales

Para efectos de este seguro se entenderá por:

2.7.3.1. Asegurado

Es la persona natural sobre cuya vida se estipula el seguro.

2.7.3.2. Beneficiario

Es la persona o personas a quienes el Tomador o Asegurado, reconoce el derecho a percibir la indemnización derivada de esta póliza en la cuantía que designe.

2.7.3.3. Pérdida

Según se usa más arriba con referencia a la mano o al pie, significa la separación completa por o más arriba de la articulación de la muñeca o el tobillo, o la inutilización por impotencia funcional definitiva de dichas extremidades, y según se emplea con referencia a los ojos, significa pérdida total o irrecuperable de la vista.

2.7.3.4. Accidente

El hecho violento, visible, externo, imprevisto y repentino e independiente de la voluntad del asegurado que le cause la muerte.

2.7.3.5. Preexistencia

Se considera como preexistencia toda enfermedad, lesión o sus secuelas

manifestadas y diagnosticadas antes de la entrada en vigencia del seguro, al igual que aquellas de origen congénito.

2.7.4. Modificación del estado del riesgo aplicable a la sección de accidentes personales

El Tomador o Asegurado, según el caso, están obligados a mantener el estado del riesgo. En tal virtud, uno u otros deberán notificar por escrito a la Compañía los hechos o circunstancias no previsibles que sobrevengan con posterioridad a la celebración del contrato y que signifiquen agravación del riesgo.

La notificación debe hacerse con una antelación no menor a diez (10) días a la fecha de la modificación del riesgo, si ésta depende del arbitrio del Tomador o Asegurado.

Si le es extraña, dentro de los diez (10) días siguientes a aquel en que tenga conocimiento de ella, conocimiento que se presume transcurridos treinta (30) días desde el momento de la modificación.

La falta de notificación oportuna producirá la terminación del contrato.

2.7.5. Pago de la suma asegurada aplicable a la sección de accidentes personales

La Compañía pagará la suma asegurada establecida en la carátula de la póliza, a los Beneficiarios o al Asegurado según sea el caso una vez se haya demostrado la ocurrencia y la cuantía del siniestro, mediante la presentación de la respectiva documentación (según sea el amparo afectado), incluyendo pero sin limitarse a:

2.7.5.1. Fallecimiento Accidental

- Original de la póliza y del último recibo cancelado.
- Registro Civil de Nacimiento o fotocopia del documento de identidad del Asegurado.
- Registro Civil de Defunción.
- Documentos que acrediten la calidad de los beneficiarios.
- Certificado del médico que haya asistido al Asegurado, indicativo del origen, evolución y naturaleza del fallecimiento.
- Acta del levantamiento del cadáver.
- Copia de la necropsia.
- Informe de las autoridades que tuvieron conocimiento del caso.

2.7.5.2. Inhabilitación Permanente

- Certificado médico que haya asistido al Asegurado indicando el origen, evolución y naturaleza de la inhabilitación.
- Copia de la Historia clínica.

2.7.5.3. Gastos Médicos

- Certificado del médico tratante.
- Copia de la Historia clínica.
- Originales de las facturas debidamente canceladas.

Los documentos señalados no constituyen el único medio probatorio para acreditar la ocurrencia del siniestro, pero en todo caso las pruebas presentadas por el asegurado deben ser idóneas y con validez legal para acreditar los hechos que configuran el siniestro.

2.7.6. Edades aplicables a la sección de accidentes personales

Fallecimiento Accidental y Gastos Médicos: La edad mínima de ingreso del Asegurado y su cónyuge es de 18 años, la máxima es de 65 años y su permanencia hasta 75 años. Para los hijos será de 2 años y hasta los 25 años

Inhabilitación Total y Permanente: La edad mínima de ingreso del Asegurado y su cónyuge es de 18 años, la máxima es de 65 años y su permanencia hasta 66 años. Para los hijos será de 2 años y hasta los 25 años.

2.7.7. Terminación de los amparos aplicable a la sección de accidentes personales

El seguro de cualquiera de las personas amparadas por la presente póliza, termina por las siguientes causas:

- 2.7.7.1. Por el no pago de la prima, vencido el período de gracia.
- 2.7.7.2. A la terminación de la vigencia del seguro, si este no se renovase.
- 2.7.7.3. En los seguros colectivos cuando el Asegurado principal deje de pertenecer al grupo asegurado, fallezca o quede inhabilitado al 100%.
- 2.7.7.4. Cuando el Tomador o Asegurado revoque la póliza.
- 2.7.7.5. Cuando el Asegurado cumpla la edad máxima de permanencia en la póliza.

2.7.8. Deducciones aplicables a la sección de accidentes personales

2.7.8.1. La suma que la Compañía hubiere pagado por el Amparo de inhabilitación Permanente, se deducirá de la indemnización que pueda corresponder por el Amparo de Fallecimiento Accidental.

2.7.8.2. Las indemnizaciones que la Compañía haya pagado por concepto de la pérdida de dedos, se deducirán de cualquier pago que se hiciera con posterioridad por concepto de la pérdida de la mano o pie respectivo.

2.7.8.3. La ocurrencia de cualquier pérdida por la cual haya de pagarse el 100% de la suma asegurada bajo el amparo de Inhabilitación Permanente, causará la terminación del seguro.

3. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS AMPAROS

El presente seguro no ampara los daños, las pérdidas o los perjuicios que sean consecuencia directa o indirecta de:

3.1. Labores de reparación, construcción, demolición, remodelación, mantenimiento o limpieza del predio o bienes asegurados; fallas o errores de montaje o desmontaje; defectos de fabricación; prueba; errores de diseño; errores constructivos; defectos o mala calidad de los materiales; impericia en el manejo de los bienes asegurados, excepto por lo estipulado en la condición 2.3 cuando haya sido contratada, salvo los hechos amparados bajo la sección de Responsabilidad Civil.

3.2. Fuego subterráneo, hundimiento, deslizamiento, desplome, derrumbamiento, desplazamiento o asentamiento, por vicios inherentes al suelo o al subsuelo por errores u omisiones en su diseño, o en la construcción,

contracción, dilatación y agrietamiento de edificios, salvo que sean el resultado de un evento cubierto por la póliza.

3.3. Manchas, rasguños, raspaduras, o rayones sobre superficies pulidas, pintadas o esmaltadas que impliquen únicamente defectos o daños estéticos.

3.4. La acción de roedores, insectos, plagas o animales de cualquier clase, salvo cuando se trate de animales domésticos y únicamente respecto de la cobertura de responsabilidad civil.

3.5. El uso, el deterioro gradual, el simple transcurso del tiempo o las condiciones atmosféricas, vicio propio, merma, filtración, oxidación, cavitación, corrosión, humedad atmosférica, contaminación o polución. La fermentación, la putrefacción o el enmohecimiento, salvo lo estipulado en las condiciones 1.2.1.2 y 2.3.2.1 cuando hayan sido contratadas.

3.6. La simple suspensión o corte de los servicios públicos de agua, energía, teléfono o gas.

3.7. Guerra internacional o civil, actos perpetrados por fuerzas o agentes extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (exista o no declaración de guerra), rebelión y sedición.

3.8. El empleo de armas nucleares, materiales para armas nucleares o la explosión de dichos materiales o armas. La emisión de radiaciones ionizantes, la contaminación por radioactividad de cualquier material atómico o nuclear o la combustión (fisión o fusión) de dichos materiales.

3.9. El dolo o la culpa grave del Asegurado.

3.10. Los actos ejecutados por la autoridad, salvo aquellos realizados directa y exclusivamente para contrarrestar el siniestro o evitar su extensión.

3.11. El lucro cesante, o la pérdida de beneficios, salvo por lo estipulado en la condición 2.5 cuando haya sido contratada.

3.12. El extravío, pérdida, daño, destrucción, distorsión, erosión, corrupción o alteración de datos electrónicos contenidos en los equipos de cómputo o en los portadores externos de datos, o de los programas de sistemas, sean o no ocasionados por errores de definición, dignación, mal funcionamiento de los equipos o de los programas, o por la acción de los denominados “virus”. La pérdida o daño material directo o indirecto ocasionado a los bienes de propiedad del Asegurado o de Terceros, como consecuencia de los cálculos incorrectos de cualquier sistema de cómputo, hardware, software, y/o cualquier microchip, microprocesador, circuito integrado o dispositivo similar en los equipos de computación o equipos de no computación, antes, durante o después del

cambio de milenio, o cualquier cambio de fecha, incluyendo cálculos de años bisiestos.

3.13. Terremoto, Temblor o Erupción Volcánica (Sección Segunda) Huelga, Motín, Asonada, Conmoción Civil y Actos Malintencionados de Terceros (Sección Tercera), Daños Internos (Sección Cuarta), Hurto Calificado y Hurto (Sección Quinta), Alojamiento Temporal o Pérdida de Alquileres (Sección Sexta), Responsabilidad Civil Familiar (Sección Séptima), Accidentes Personales (Sección Octava), salvo cuando hayan sido contratados expresamente y consten en la carátula de la póliza.

3.14. Se excluye de la cobertura de la Sección Primera - Todo Riesgo el incendio causado como consecuencia de actos terroristas o de movimientos subversivos salvo cuando hayan sido contratados expresamente y consten en la carátula de la póliza.

3.15. Defectos existentes que presenten los bienes al iniciarse el contrato de seguro.

3.16. Pérdidas o daños cuyas responsabilidades recaigan en el fabricante y/o proveedor a través de la garantía otorgada por este.

3.17. Pérdidas o daños a equipos arrendados o alquilados, cuando la responsabilidad recaiga en el propietario en virtud del respectivo contrato de arrendamiento o mantenimiento, siempre que el asegurado sea distinto del propietario.

3.18. Los gastos correspondientes a la adaptación de la norma de diseño y construcción sismoresistente Colombiana (NSR-98 y/o NSR-10 aplicable o la norma vigente al momento de suscribir el contrato), así como sus modificaciones y/o actualizaciones, a menos que este valor haya sido incluido para la determinación del valor asegurable de las edificaciones aseguradas.

3.19. Cuando los bienes asegurados hayan sido ingresados ilegalmente al país, su certificado de importación, matrícula o tradición no hayan cumplido con los requisitos legales y/o reglamentarios o estos hayan sido obtenidos a través de medios fraudulentos su posesión o tenencia resulten ilegales, o haya sido objeto material de un ilícito contra el patrimonio de las personas, sean estas circunstancias conocidas o no previamente por el tomador, asegurado o beneficiario o acreedor prendario, sin importar que estos hayan participado o no en tales hechos.

3.20. EXCLUSIONES ADICIONALES APLICABLES A ROTURA DE VIDRIOS

3.20.1. Rasguños, raspaduras u otros daños superficiales de los vidrios

3.20.2. Pérdidas o daños a causa de reparaciones, modificaciones o

cambios que se lleven a cabo en el edificio; procesos de ornamentación, decorado, grabado, corte u otras tareas semejantes efectuadas en los vidrios.

3.21. EXCLUSIONES ADICIONALES PARA DAÑOS ESTÉTICOS

En adición a las exclusiones generales, La Compañía no será responsable por ninguna pérdida a consecuencia de:

3.21.1. Responsabilidad Civil Extracontractual o Contractual del Asegurado.

3.21.2. Los daños estéticos de piscinas, vallas y muros exteriores o de cerramiento.

3.22. EXCLUSIONES ADICIONALES APLICABLES AL AMPARO DE - HUELGA, MOTÍN, ASONADA CONMOCIÓN CIVIL (HMACC) Y ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS (AMIT)

Además de las exclusiones establecidas en el Numeral 3 “EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS AMPAROS”, se aplicarán las siguientes exclusiones cuando se trate de un evento amparado por (HMACC-AMIT):

3.22.1. Las pérdidas y daños derivados de RIESGOS POLÍTICOS, entendiéndose por estos: guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (haya o no declaración de guerra), guerra civil, la rebelión, la sedición, la revolución, la insurrección y la usurpación o toma de poder militar.

3.22.2. Las pérdidas causadas por la interrupción del negocio debido a la extensión de cobertura a proveedores y/o distribuidores, o el impedimento de acceso al predio, aunque este impedimento sea de parte de la autoridad competente.

3.22.3. Cualquier interrupción de servicios (energía, gas, agua, comunicaciones, etc.).

3.22.4. Contaminación biológica o química. Contaminación significa la contaminación, envenenamiento o prevención y/o limitación del uso de objetos debido a efectos químicos y/o sustancias biológicas.

3.22.5. Las pérdidas provenientes de lucro cesante y/o incremento en costos de operación, salvo que se contrate expresamente esta cobertura en la póliza.

3.22.6. El terrorismo cibernético, incluyendo pero no limitado a la piratería informática (hacking), o la introducción de cualquier forma de virus informático o instrucciones o códigos corruptores, los daños derivados de manipulación de la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudiesen ser entre otros, el intercambio electrónico de datos (EDI), la internet y el correo electrónico.

3.22.7. Detonación, reacción o radiación nuclear o contaminación radioactiva como quiera que haya sido causada dicha detonación, reacción o radiación nuclear o contaminación radioactiva.



3.22.8. Descarga de polucionantes o contaminantes, y dichos polucionantes y contaminantes incluirán pero no estarán limitados a cualquier irritante solido, gaseoso o térmico, contaminante de sustancia tóxica o peligrosa o cualquier sustancia cuya presencia existencia o liberación pone en peligro o amenaza de poner en peligro la salud, seguridad o bienestar de las personas o del medio ambiente.

3.23. EXCLUSIÓN ADICIONAL APLICABLE A LA SECCIÓN HURTO CALIFICADO Y HURTO

3.23.1. Cuando el hurto ocurra después que el asegurado deje deshabitada la residencia por más de veinte (20) días calendario consecutivos a menos que obtenga previamente la autorización escrita de la compañía o que el inmueble tenga vigilancia permanente.

3.23.2. Pérdidas ocasionadas por hurto simple, con excepción de lo estipulado en el numeral 2.4.2.4.

3.23.3. Pérdidas ocasionadas por extorsión, estafa, engaño o el uso de artificios conducentes a la entrega de los bienes asegurados a terceros.

3.24. EXCLUSIONES ADICIONALES APLICABLES A LA SECCIÓN SÉPTIMA RESPONSABILIDAD

3.24.1. Actividades comerciales, industriales, profesionales o laborales, con excepción de lo estipulado en el numeral 2.6.2.1.

3.24.2. Responsabilidad derivada de Contratos o convenios.

3.24.3. El manejo, uso o tenencia de automotores, embarcaciones o aeronaves.

3.24.4. La construcción o demolición de edificaciones, salvo cuando se trate de remodelaciones o de reparaciones locativas.

3.24.5. La contaminación paulatina.

3.24.6. Accidentes ocurridos bajo el influjo de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes o alucinógenos.

3.24.7. La infracción de normas legales, multas o sanciones.

3.24.8. El uso de armas, municiones, pólvora o explosivos.

3.24.9. La participación en competencias, apuestas, carreras, pruebas o concursos.

3.24.10. La tenencia, cuidado, uso, custodia o control de bienes de propiedad de terceros, cuando se trate de pérdidas o daños sobre tales bienes.

3.24.11. Eventos que se definan como fenómenos de la naturaleza tales como: daños por aguas lluvias, granizada, nieve, anegación, avalancha, deslizamiento de terrenos, desbordamiento de ríos, lagunas y represas, vientos fuertes y huracanados, tifón, tsunami, erupción volcánica.

3.24.12. El hurto y hurto calificado.

3.25. EXCLUSIONES ADICIONALES APLICABLES A LA SECCIÓN - ACCIDENTES PERSONALES

Además de las exclusiones contempladas en el código de comercio, este amparo no cubre los siguientes eventos:

- 3.25.1. Suicidio.
- 3.25.2. Prácticas y competencias deportivas de alto riesgo.
- 3.25.3. Culpa grave del Asegurado, así como los derivados de actos delictivos y riñas.
- 3.25.4. Enfermedad mental, corporal o cualquier dolencia, defecto o limitación física preexistente.
- 3.25.5. En ejercicio de funciones militares, policivas o de seguridad y vigilancia pública o privada.
- 3.25.6. Encontrándose en forma voluntaria bajo la influencia de bebidas embriagantes o de alucinógenos y siendo esta circunstancia la causa del accidente.
- 3.25.7. Muerte causada intencionalmente por otra persona, con excepción de las derivadas de Hurto Calificado por la violencia sobre las personas en los términos del Código Penal Colombiano y demás legislación aplicable.
- 3.25.8. Cuando se encuentre en cualquier tipo de aeronave, salvo que viaje como pasajero en una aerolínea comercial legalmente establecida y autorizada para el transporte regular de pasajeros.
- 3.25.9. Los causados por el Asegurado como consecuencia de infracción de normas.
- 3.25.10. Responsabilidad Civil Contractual o Extracontractual.

4. BIENES EXCLUIDOS

4.1. Suelos, terrenos, espacios para aparcamiento de vehículos a la intemperie, canchas deportivas, jardines, vías o carreteras públicas o privadas, túneles, puentes, cimientos, siembras, cultivos, cosechas, fuentes naturales de agua y animales vivos.

4.2. Para efectos de la Sección Cuarta, las partes o las piezas desgastables, tales como: correas de transmisión, bandas, cadenas, bombillos, tubos, válvulas, empaquetaduras, llaves, interruptores, chapas, resistencias, fusibles, filtros y toda clase de aceites o medios refrigerantes salvo en aquellos casos en que la pérdida o daño sea súbita e imprevista.

4.3. Vehículos automotores, embarcaciones o aeronaves.

4.4. Equipos de cómputo con edades superiores a 5 años.

4.5. Bienes con destinación o uso comercial o industrial.



- 4.6. Dinero, divisas, títulos valores, documentos.**
- 4.7. Teléfonos celulares, buscapersonas, palm y en general equipos de comunicación móvil.**
- 4.8. Armas, municiones, pólvora y explosivos.**
- 4.9. Documentos personales incluyendo cédula de ciudadanía, pasaporte, tarjeta profesional, carné de salud, carné de medicina prepagada, carné ARL, tarjetas de créditos, tarjetas débito y afiliaciones.**
- 4.10. Pozos profundos y equipos bajo tierra.**
- 4.11. BIENES EXCLUIDOS ADICIONALES PARA LA SECCIÓN DE HUELGA, MOTÍN, ASONADA CONMOCIÓN CIVIL (HMACC) Y ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS (AMIT)**
- 4.11.1. Instalaciones cuya actividad principal sea servir de depósitos de combustibles (las estaciones de servicio y expendios de lubricantes al detal no hacen parte de esta exclusión), gasoductos, poliductos, oleoductos e instalaciones petroleras.**
- 4.11.2. Embajadas, consulados, legaciones, misiones diplomáticas y residencias de los embajadores.**
- 4.11.3. Sedes de partidos políticos.**
- 4.11.4. Instalaciones de comunicación para el servicio público.**
- 4.11.5. Torres y redes de distribución y transmisión de energía pública, centrales de generación de energía eléctrica, inclusive las subestaciones que se encuentren fuera de los predios del asegurado.**
- 4.11.6. Antenas emisoras para radiodifusión y estaciones de amplificación, que se encuentren fuera de los predios asegurados o fuera del perímetro o de la nomenclatura urbana de cualquier ciudad, municipio o población.**
- 4.11.7. Radares y sus correspondientes equipos electrónicos, radio ayudas.**
- 4.11.8. Minas, (pero donde sea aplicable se permite incluir la planta se procesamiento y conversión de minerales. Por ejemplo en plantas cementeras).**
- 4.11.9. Obras civiles terminadas como puentes y túneles, ya sea en forma individual o como parte de un proyecto, presas, aeropuertos, etc.**
- 4.11.10. Cajeros automáticos y demás dispositivos cuya función sea la atención electrónica a clientes y entidades financieras.**
- 4.11.11. Equipo y maquinaria de contratistas que se encuentran fuera de los predios asegurados o fuera del perímetro o nomenclatura urbana de cualquier ciudad, municipio o población.**
- 4.11.12. Estaciones de policía y/o instalaciones militares.**

5. CLÁUSULAS GENERALES

Las siguientes cláusulas tendrán aplicación a las diferentes coberturas ofrecidas por la póliza y se aplicarán de acuerdo a lo estipulado para cada cobertura.

5.1. Revocación

Revocación unilateral: En concordancia con el artículo 1071 del Código de Comercio, el contrato de seguros podrá ser revocado unilateralmente por los contratantes: por el asegurador, mediante noticia escrita al asegurado, enviada a su última dirección conocida, con no menos de diez días de antelación, contados a partir de la fecha del envío; por el asegurado, en cualquier momento mediante aviso escrito al asegurador.

- En el primer caso, la revocatoria da derecho al asegurado a recuperar la prima no devengada, o sea, la que corresponde al lapso comprendido entre la fecha en que comienza a surtir efectos la revocación y la de vencimiento del contrato: La devolución se computará de igual modo, si la revocación resulta del mutuo acuerdo de las partes.
- En el segundo caso, el importe de la prima devengada y el de la devolución se calcularán tomando en cuenta la tarifa de seguros a corto plazo.

5.2. Actos de Autoridad

Las pérdidas por la destrucción ordenada o ejecutada por la autoridad competente, con el fin de aminorar o evitar la propagación de las consecuencias de cualquier evento cubierto por esta póliza.

5.3. Labores y materiales

La Compañía autoriza al asegurado para efectuar las alteraciones y/o reparaciones dentro del riesgo, que juzgue necesarias para el funcionamiento del predio. En este caso el asegurado estará obligado a avisar por escrito a la compañía dentro de treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de inicio de las obras. El amparo otorgado por esta cláusula cesará una vez cumplido dicho plazo, si no se ha dado el aviso correspondiente.

6. DEFINICIONES

Para efectos de este seguro se entenderá por:

6.1. Predio

El área en el cual el Asegurado habita o tiene interés asegurable y cuya dirección o ubicación se indica en la carátula de la póliza.

6.2. Edificio o Edificación

Conjunto de elementos de construcción que conforman la estructura, las divisiones internas, las instalaciones hidráulicas, eléctricas, telefónicas o de gas. Las



construcciones anexas tales como: garajes, casetas de vigilancia, siempre y cuando se encuentren ubicadas dentro del predio. Igualmente se considerarán como parte del edificio, aquellos bienes que se encuentren permanentemente adheridos a la edificación y que hayan sido incluidos dentro del valor asegurado del mismo.

En caso de copropiedades comprende además la porción que le corresponda al Asegurado o al Propietario de la edificación asegurada sobre la parte indivisa de las áreas y elementos fijos comunes.

6.3. Mejoras locativas

Lo constituyen las obras de adecuación, decoración y de reforma que el Asegurado realice en el inmueble en el cual habita, siempre que no sea de su propiedad.

6.4. Contenidos

Bienes de propiedad del Asegurado y cuya destinación sea el uso doméstico; incluye:

6.4.1. Equipos de Cómputo

Aparatos electrónicos empleados en informática, incluidos portador externo de datos, supresores de picos estabilizadores de voltaje y U.P.S. (baterías) con edades inferiores a 5 años. Los equipos de cómputo con edades superiores a 5 años no son asegurables.

6.4.2. Equipos

Aparatos eléctricos y electrónicos, electrodomésticos, cámaras fotográficas, aparatos de video y fotografía, antenas, bombas, motobombas, aparatos de citofonía y telefonía, transformadores, equipos de enfriamiento o de calefacción, y plantas eléctricas; se incluyen los equipos fijos de servicio.

6.4.3. Objetos de Valor

Objetos de oro, plata y demás metales preciosos que no tengan la consideración de joyas, platería fina, vajillas y objetos de cristal y porcelana, cuadros, tapices, alfombras, obras de arte, colecciones filatélicas, numismáticas o de cualquier otro tipo, libros de no frecuente comercio, incunables, manuscritos y artículos deportivos (que no utilicen propulsión, motor y/o combustible) cuyo valor individual supere 5 SMMLV.

6.4.4. Joyas

Cualquier objeto de oro y/o plata y/o platino, con o sin perlas o piedras preciosas montadas sobre los mismos, que se sirvan de adorno a las personas incluyendo relojes de uso personal.

6.4.5. Mobiliario

Juegos de muebles pesados para la sala, comedor, alcoba y estudio, tales como: mesas, sillas, cómodas, camas con colchón, escritorios y bibliotecas.

6.4.6. Enseres

Elementos de uso doméstico no definidos en otros apartes del numeral 6.4., tales como: batería de cocina, vajillas corrientes, cubiertos, lencería, ropa de cama, artículos de decoración, artículos deportivos y de recreación (con valor inferior a 5 smmlv), objetos de uso personal y prendas de vestir.

6.5. Artículos

Conjunto de bienes para los cuales se ha asignado una suma asegurada determinada, según las definiciones anteriores.

6.6. Asegurado

Se considera como Asegurado las personas identificadas como tales en la carátula de la póliza, a su cónyuge o compañero permanente, a sus hijos y parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, siempre que residan permanentemente dentro del predio amparado.

Para efectos de la Sección de Responsabilidad Civil, esta definición incluye además a los empleados al servicio del Asegurado.

6.7. Empleado

Persona natural vinculada al Asegurado mediante contrato de trabajo, que presta servicios domésticos tales como: conductores, mucamas, cocineros, mayordomos, jardineros, etc.

Para efectos de la Sección de Responsabilidad Civil, se considera también como Empleado a las personas naturales a quienes el Asegurado contrate temporalmente para realizar labores de reparación, remodelación, mantenimiento o aseo en el predio amparado.

6.8. Tercero

Persona diferente al Asegurado, Tomador, Beneficiario o Empleados.

Para efectos de la Sección de Responsabilidad Civil, no se considera como tercero al cónyuge o compañero permanente del asegurado, sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.

6.9. Vidrios

6.9.1. Cuando se asegure la Edificación, los cristales, vidrios, acrílicos, instalados en las ventanas, las puertas, las marquesinas o la fachada de la edificación amparada. Los artefactos sanitarios del cuarto de baño.

6.9.2. Cuando se asegure contenidos, los cristales, vidrios o espejos empleados para el recubrimiento o que formen parte del mobiliario; los cristales o espejos instalados o adheridos a las paredes interiores de la edificación y los vidrios y cristales de aparatos refrigeradores.

6.10. Equipaje

Conjunto de elementos de viaje conformados por maletas, maletines o valijas, artículos de uso personal, prendas de vestir y calzado. No incluye Equipos ni Joyas.

6.11. SMMLV.

Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes al momento del siniestro.

6.12. SMDLV

Salario Mínimo Diario Legal Vigente al momento del siniestro.

6.13. Valor Asegurable

Es el 100% del valor de reconstrucción a nuevo de la vivienda o de reposición a nuevo de los contenidos generales y los contenidos especiales.

6.14. Valor de Reconstrucción

Es la cantidad de dinero que exigirá la reconstrucción de un inmueble nuevo igual al inmueble asegurado, con iguales áreas construidas y privadas, terminados y acabados, diseños y estructuras y ubicación.

6.15. Valor de Reposición a nuevo

Es el valor que exigirá la adquisición de un bien nuevo equivalente al bien asegurado de la misma clase, marca, especificaciones y capacidad.

6.16. Sublímite

Es la limitación de la indemnización máxima establecida para determinados eventos, dicho valor corresponderá a la suma asegurada, la cual se determinará del cálculo que resulte menor entre el porcentaje y los Salarios Mínimos Mensuales Legales vigentes al momento del siniestro indicados en la carátula de póliza.

6.17. Daños por Agua

Daños materiales directos ocasionados a los bienes asegurados como consecuencia del derrame accidental e imprevisto de agua proveniente de instalaciones fijas internas o aparatos conectados a la red de agua pública.

7. SUMA ASEGURADA

7.1. La suma asegurada se constituye como el monto máximo de responsabilidad para la Compañía estipulado para cada uno de los bienes, secciones y artículos especificados en la carátula de la póliza. La responsabilidad de la Compañía no excederá en ningún caso de los límites y sublímites fijados para determinadas coberturas.

7.1.1. Para Edificios: Al valor de reconstrucción a nuevo entendiéndose por tal la cantidad de dinero que se necesitaría para que una edificación de las mismas características (distribución, comodidades y acabados) que la indicada en la carátula de la póliza, sea reconstruida con técnicas y materiales similares a los existentes a la fecha en que ocurra el siniestro.

7.1.2. Para contenidos: Al valor de reposición entendiéndose por tal la cantidad de dinero necesaria para la adquisición de un bien nuevo de las mismas

características (naturaleza, clase, calidad y capacidad) que aquellas del bien asegurado.

Cuando el valor unitario de los objetos a que aluden los numerales 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3 y 6.4.4., exceda de tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes al inicio del seguro o al efectuarse la renovación, se requerirá relación detallada con su respectiva suma asegurada.

Cuando el valor de reposición individual del artículo de joyas y objetos de valor, sea superior a cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes, la suma asegurada deberá corresponder al valor del avalúo respectivo realizado por una firma especializada, o al valor de la factura de adquisición de dicho bien.

La Compañía no asume responsabilidad alguna en cuanto a la insuficiencia de la suma asegurada.

7.2. Índice Variable

Si así se pacta en la carátula de la póliza, la suma asegurada se considera básica y se reajustará automáticamente a partir del día de iniciación de su vigencia, en forma lineal y en proporción al tiempo corrido, hasta alcanzar al final de la vigencia de la póliza el porcentaje adicional indicado en la carátula.

En caso de siniestro, la suma asegurada será aquella que conste en el último documento expedido que accede a la póliza incrementada en la parte proporcional del índice variable, correspondiente al tiempo corrido hasta el día del siniestro, sin perjuicio de la aplicación de la cláusula de seguro insuficiente, para el Amparo de Terremoto.

A la renovación de la póliza, la nueva suma asegurada deberá establecerse como la sumatoria de aquella que conste en el último documento expedido que accede a la póliza, incrementada en el porcentaje de índice Variable convenido. No obstante, el Asegurado podrá modificar las sumas aseguradas, pero deberá manifestarlo por escrito.

Esta cláusula no tendrá aplicación para las Secciones de los amparos de Responsabilidad Civil, Alojamiento temporal o Pérdida de Alquileres y Accidentes Personales.

8. SEGURO INSUFICIENTE O INFRASEGURO

Si al momento de ocurrir cualquier pérdida o daño amparado, el valor de los bienes asegurados tienen un valor superior a la cantidad por la cual están amparados, el Asegurado será considerado como su propio asegurador por la diferencia entre estas dos sumas, y por lo tanto, soportará la parte proporcional de perjuicios y daños. Esta condición no aplicará cuando la diferencia sea inferior al 10%.

9. DEDUCIBLE

Es la suma que invariablemente se descuenta del monto de la pérdida indemnizable y que siempre queda a cargo del Asegurado o del Beneficiario, y su monto será el indicado en la carátula de la póliza.

Como deducible se toma el mayor valor que resulte entre:

Aplicar a la pérdida indemnizable, ya sea el porcentaje indicado en la carátula de la póliza, o la suma equivalente a la cantidad de SMMLV indicados igualmente en la referida carátula.

Si el valor de la pérdida indemnizable es igual o inferior al monto del deducible, no habrá lugar a la indemnización.

Cuando el deducible se otorgue con base en el valor asegurable, se entenderá que se trata del valor asegurable del ítem o bien afectado como se encuentra detallado en la solicitud de seguro.

10. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO, TOMADOR Y BENEFICIARIO

10.1. Diligenciar el formulario de vinculación de clientes a través de contratos de seguros, exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia bajo la Circular Externa 026 de 2008.

10.2. Dar aviso a la Compañía de la ocurrencia del siniestro dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que lo haya conocido o debido conocer.

10.3. Emplear todos los medios de que disponga para evitar la propagación o extensión del siniestro y velar por el salvamento de los bienes asegurados.

10.4. No remover u ordenar la remoción de los escombros que haya dejado el siniestro, sin la autorización escrita de la Compañía. Si ésta no se hace presente en el lugar del siniestro dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la ocurrencia, se podrá iniciar la remoción de los escombros.

10.5. Poner a disposición de la Compañía todos los informes y documentos que ésta solicite, en relación con el siniestro y su cuantía.

10.6. Conservar las partes dañadas o averiadas y tenerlas disponibles para que puedan ser examinadas por la Compañía.

10.7. Formular denuncia penal ante las autoridades competentes en caso de pérdida o daños a consecuencia de hechos punibles.

10.8. En relación con la Sección de Responsabilidad Civil, el Asegurado deberá

informar a la Compañía dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que tenga conocimiento, de toda reclamación judicial o extrajudicial de terceros damnificados o sus causahabientes. Acatar las instrucciones que la Compañía le imparta al respecto, y en caso de acción judicial, hacerse parte del proceso y en la oportunidad legal, efectuar el llamamiento en garantía. Lo anterior, siempre que sea procedente.

10.9. Sin autorización expresa y escrita de la Compañía, el Asegurado no podrá incurrir en gasto alguno, hacer pagos o celebrar arreglos, liquidaciones, transacciones o conciliaciones con respecto a cualquiera de las acciones que puedan originar la obligación para la Compañía de acuerdo con el amparo otorgado, salvo los gastos razonables y urgentes para evitar la extensión del siniestro, o para proporcionar los primeros auxilios a las víctimas.

10.10. El Asegurado está autorizado para tomar todas las medidas que sean necesarias para evitar la extensión de los daños, pero no podrá hacer reparaciones o cambios que de alguna manera modifiquen el estado en que se encontraban los bienes asegurados después del siniestro, salvo que la inspección no sea efectuada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya dado aviso a la Compañía.

10.11. Suministrar a la Compañía la relación valorizada de los bienes asegurados indicando su valor individual y características, antes de la expedición de la póliza. Para el caso de joyas, objetos de valor, equipos y/o equipos de cómputo debe darse aplicación a lo señalado en el numeral 11.3.

El Asegurado notificará a la Compañía cualquier reparación provisional indicando todos los detalles.

11. PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

11.1. La Compañía efectuará el pago de la indemnización dentro del mes siguiente a la fecha en que el Beneficiario acredite la ocurrencia del siniestro y su cuantía. Dicho pago se hará en dinero o mediante la reposición, reparación o reconstrucción de los bienes o cualquier parte de ellos, a elección de la Compañía.

11.2. Cuando los objetos asegurados estén conformados por un conjunto o un juego de piezas, en caso de destrucción o pérdida de uno o más de sus componentes, la indemnización no excederá del valor que tenga dicho componente o componentes destruidos o perdidos, sin tener en cuenta el mayor valor especial que pudiese tener como parte del conjunto o del juego de piezas, ni excederá tampoco de la parte proporcional que represente dicho componente o componentes del valor total del conjunto o del juego de piezas.

11.3. Cuando se aseguren joyas, objetos de valor, equipos y/o equipos de cómputo, toda indemnización por este concepto se llevará a cabo de acuerdo con la relación valorizada presentada a la iniciación de la vigencia del seguro. Para las

joyas y objetos de valor se requiere avalúo o factura de adquisición cuando el monto individual sea superior a 5 salarios mínimos mensuales legales vigentes. En el evento que el asegurado no proporcione a la compañía la relación, o en caso de requerirse, el avalúo o factura de adquisición de los bienes, la Compañía solo responderá hasta por un valor equivalente a Tres (3) salarios mínimos mensuales legales vigentes. Se excluye de esta condición, las neveras, estufas, lavadoras y secadoras.

11.4. Pérdidas Parciales

La Compañía indemnizará el costo de reposición o reparación de las partes dañadas o pérdidas sin lugar a aplicación de demérito por uso.

Cuando el costo de reparación o de la reposición supere el 80% del valor a nuevo del bien siniestrado, se considerara como una pérdida total.

11.5. Pérdidas Totales

En caso de desaparición o destrucción total del bien asegurado, o cuando se configure una pérdida total, en los términos de la condición 11.4, la Compañía pagará la indemnización por su valor real, es decir, aplicando demérito por uso.

La Compañía podrá aplicar los siguientes deméritos, sobre el valor a nuevo del bien asegurado y afectado por el siniestro, únicamente para equipos de cómputo fijo o portátil y sus accesorios:

11.5.1. Los equipos de cómputo con edad inferior a 5 años no tendrán aplicación de demérito alguno. Los que tengan edades superiores a 5 años no son asegurables.

11.6. Alojamiento Temporal o Pérdida de Alquileres

La indemnización se pagará por períodos mensuales vencidos contados a partir de la fecha de ocurrencia del siniestro, sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 11.1.

12. REDUCCIÓN Y RESTABLECIMIENTO DE LA SUMA ASEGURADA POR PAGO DE SINIESTRO

La suma asegurada se entenderá reducida en el monto de la indemnización pagada por la Compañía. No obstante, se conviene en restablecerla, siempre y cuando el Tomador o Asegurado lo solicite por escrito a la Compañía. El Tomador del Seguro no estará obligado al pago de la prima adicional por este restablecimiento de suma asegurada.

El restablecimiento de la suma asegurada no es aplicable a las siguientes Secciones de Responsabilidad Civil, Alojamiento Temporal o Pérdida de Alquileres, Accidentes Personales, HMAAC y AMIT. Al igual que a aquellas coberturas sublimitadas.

13. SALVAMENTO

Una vez la Compañía pague la indemnización, los bienes averiados y salvados, quedarán de su propiedad, por lo tanto el Asegurado debe entregar a la Compañía el 100% del salvamento al momento en que la compañía efectuó el desembolso, en caso de que el Asegurado no entregue el salvamento estará obligado a indemnizar los perjuicios que tal incumplimiento genere a la Compañía. Para estos efectos el Asegurado autoriza expresamente a la Compañía para que determine el valor de los perjuicios teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes y los descuento del valor que la Compañía deba indemnizarle.

El Asegurado participará de la venta del salvamento neto en proporción al deducible y/o al infraseguro aplicados.

Se entiende por salvamento neto el valor de los bienes menos los gastos realizados por la Compañía, para la recuperación y comercialización del mismo.

14. DOMICILIO

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con este contrato se fija como domicilio de las partes la ciudad que figura en la carátula de la póliza en la República de Colombia.

15. FORMAS Y MEDIOS DE PAGO

La Compañía no financia primas de forma directa. Para mayor información sobre las formas y medios de pago consulte el link de la página web.

16. NORMAS APLICABLES

A los aspectos no regulados en este contrato le serán aplicables las disposiciones previstas en el Código de Comercio y demás normas concordantes.

Anexo | Cláusula Prevención Lavado de Activos

Se establece como obligación del tomador, asegurado o beneficiario la siguiente: “Diligenciar el formulario de vinculación de clientes a través de contratos de seguros, exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia bajo la Circular Externa 026 de 2008, con información veraz y verificable; así como actualizar sus datos por lo menos una vez al año, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos según el producto o servicio. En el evento en que se incumpla con la presente obligación, la compañía hará uso de su facultad de revocar unilateralmente el contrato de seguro, en los casos en que a ello hubiere lugar”.

Anexo | Asistencia Domiciliaria Hogar

Queda entendido que la obligación de la aseguradora se limita al pago de la indemnización. Dicho pago se realizará en dinero o mediante reposición o reparación de conformidad con el artículo 1110 del Código de Comercio. El pago por reposición se realizará a través de un tercero.

Mediante el presente anexo, y en adición a los términos y condiciones de la póliza arriba citada, la Compañía asegura los servicios de asistencia domiciliaria contenidos en las siguientes Cláusulas:

1. OBJETO DEL ANEXO

En virtud del presente anexo, la Compañía 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 el riesgo asegurado descrito en la carátula de la póliza como consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente anexo y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

2. DEFINICIONES

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

2.1. 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 asegurado.

2.2. Asegurado

Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.

2.3. Inmueble asegurado

Será el inmueble registrado bajo una dirección y ciudad plenamente identificada en la póliza como "Dirección del Riesgo Asegurado".

2.4. Edificación

Conjunto de elementos de construcción que conforman la estructura y su cerramiento, las divisiones internas, las instalaciones hidráulicas, sanitarias, eléctricas.

2.5. S.M.D.L.V

Salario Mínimo Diario Legal Vigente, es el valor que hubiera determinado el Gobierno Colombiano como tal, y que se encuentre vigente al momento del siniestro.

2.6. Beneficiario

Persona natural con derecho a percibir los servicios descritos en el presente anexo. Se considera como beneficiario la persona identificada como tal en la carátula de la póliza, a su cónyuge o compañera(o) permanente, a sus hijos y parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, siempre que residan permanentemente dentro del predio amparado. Igualmente se incluyen los empleados domésticos al servicio del asegurado.

3. ÁMBITO TERRITORIAL

El derecho a las prestaciones de este anexo se extiende a los inmuebles asegurados que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades:

Armenia	Barranquilla	Bucaramanga	Cali
Cartagena	Cúcuta	Ibagué	Manizales
Villavicencio	Montería	Neiva	Pasto
Pereira	Popayán	Santa Marta	Bogotá D.C.
Sincelejo	Tunja	Valledupar	Medellín y su área metropolitana

4. COBERTURAS

Las coberturas relativas a la áreas privadas de la vivienda asegurada son las relacionadas y se prestarán de acuerdo a las condiciones establecidas a continuación:

4.1. Plomería

La Compañía enviará al inmueble asegurado, 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 hidráulicas internas del inmueble asegurado exclusivamente en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado.
2. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las

instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado.

3. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yeas, tees, adaptadores, tapones, bujes y/o abrazaderas.
4. Cuando se trate de destaponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de inspección y/o trampagrasas.
5. Daños a calentadores de agua junto con sus acoples limitado a 6 SMDLV, excluyendo daño interno.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que la Compañía 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.

El valor asegurado para ésta cobertura es de 30 SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

4.1.1. Exclusiones a la cobertura de plomería:

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, no habrá cobertura de plomería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

4.1.1.1. Arreglo de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.

4.1.1.2. Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas y/o cubiertas.

4.1.1.3. 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.

4.1.1.4. Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados, en emboquillamientos.

4.1.1.5. Cuando el daño se presente en tuberías, que no obstante se encuentre dentro del inmueble, sean de uso de un copropietario en particular y/o estén ubicadas en la propiedad privada de un copropietario en particular, a menos que se encuentre expresamente asegurada en la póliza.

4.1.1.6. Red de suministro del servicio público de acueducto y alcantarillado.

4.1.1.7. Daño interno en calentadores.

4.1.2. Bienes excluidos

4.1.2.1. 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.

4.1.2.2. El mobiliario del inmueble asegurado, incluyendo pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.



4.2. Electricidad

La Compañía enviará al inmueble asegurado, 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 eléctricas del inmueble asegurado exclusivamente en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
2. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: tomas, interruptores, rosetas, tacos. En el caso de hornillas de estufa eléctrica, la Compañía cubrirá solamente la mano de obra.

PARÁGRAFO: 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 aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

El valor asegurado para ésta cobertura es de 30 SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

4.2.1. Exclusiones a la cobertura de electricidad:

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, no habrá cobertura de electricidad, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- 4.2.1.1. Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados, en emboquillamientos.
- 4.2.1.2. 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.
- 4.2.1.3. Red de suministro del servicio público de energía.

4.2.2. Bienes excluidos

- 4.2.2.1. Elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets, fluorescentes.
- 4.2.2.2. Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.

4.3. Desinundación

En caso que el riesgo asegurado resulte afectado por daños por agua, la Compañía enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la desinundación del bien.

PARÁGRAFO: La Compañía no se responsabiliza bajo éste amparo de la reposición de las alfombras.

El valor asegurado para ésta cobertura es de 30 SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

4.4. Lavado y secado de alfombras:

En caso de que la alfombra de pared a pared, resulte afectada por una inundación a causa de un daño de plomería amparado el presente anexo, la Compañía enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar el lavado y secado de la alfombra.

PARÁGRAFO: La Compañía no se responsabiliza bajo éste amparo de la reposición de las alfombras.

El valor asegurado para ésta cobertura es de 30 SMLD por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

4.5. 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 exteriores del inmueble asegurado, por el presente anexo, la Compañía enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, 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.

PARÁGRAFO: 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 discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

El valor asegurado para ésta cobertura es de 30 SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

4.5.1. Exclusiones a la cobertura de cerrajería

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, no habrá cobertura de cerrajería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, 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, así como tampoco la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

4.6. Vidrios

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que dé al exterior del inmueble asegurado, la Compañía enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los vidrios.

PARÁGRAFO: 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 aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

El valor asegurado para ésta cobertura es de 30 SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

Se entiende que esta cobertura opera para las Secciones Daños Materiales, HMACC-AMIT o Terremoto-Maremoto hasta el límite otorgado por evento para la atención a través de Asistencia, lo que exceda el límite otorgado debe afectar a cada una de las secciones anteriormente mencionadas según corresponda con su respectivo deducible; lo cual debe ser tramitado a través del Departamento de Indemnizaciones de la Compañía como siniestro.

4.6.1. Exclusiones a la cobertura de vidrios

Quedan excluidas de la presente cobertura:

4.6.1.1. Todo tipo de vidrios que a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda.

4.6.1.2. Cualquier clase de espejos.

4.7. Instalaciones de gas

La Compañía enviará al inmueble asegurado, 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 exclusivamente en los siguientes casos:

1. 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.
2. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, rejillas, válvulas, adaptadores, registros, uniones, nipples, yeas, tees, taponos y/o codos.

PARÁGRAFO: 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 aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

El valor asegurado para ésta cobertura es de 50 SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

4.7.1. Exclusiones a la cobertura de instalaciones de gas

Además de las exclusiones generales señaladas en la presente propuesta, no habrá cobertura de gasfitería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

4.7.1.1. Cuando el daño se presente en gasodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por gas.

4.7.1.2. 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.

4.7.1.3. Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio de gas (natural o propano).

4.7.1.4. Cuando el daño se presente en los tanques de almacenamiento de gas, en las pipetas o cualquier otro recipiente empleado para su almacenamiento.

4.7.1.5. 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).

4.8. 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 del cerramiento superior del inmueble, la Compañía enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los mismos.

PARÁGRAFO: 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 discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

El valor asegurado para ésta cobertura es de 30 SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

4.8.1. Exclusiones a la cobertura de reparación y sustitución de tejas por rotura.

4.8.1.1. Cuando se trate de reparación de goteras que no tengan como causa la rotura de tejas.

4.8.1.2. Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta por humedades o filtraciones.

4.8.1.3. Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: canales, bajantes, elementos de conducción de aguas lluvias a nivel de cubiertas del inmueble asegurado.

4.8.1.4. Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados, en emboquillamientos, y en demás elementos constructivos en general.

4.9. Celaduría

Se prestará el servicio de celaduría 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 que comprometa considerablemente la seguridad del mismo. Para estos casos se enviará un vigilante con la mayor brevedad, que cuidará del inmueble procurando la seguridad del mismo. Este servicio de emergencia cubre hasta un límite de 30 SMDLV por vigencia anual de la póliza.

4.10. Gastos de hotel por inhabilitación del 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 e impacto de vehículos terrestres no causados por el beneficiario, su grupo familiar o por el arrendatario; el inmueble asegurado no quede en condiciones de habitabilidad, la Compañía cubrirá los gastos de hotel para un máximo de 4 habitantes permanentes del inmueble asegurado, a razón de 30 SMDLV por vigencia anual de la póliza, y solo por el tiempo que duren las reparaciones con un máximo de 5 días continuos.

4.11. Gastos de mudanzas

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 e impacto de vehículos terrestres no causados por el beneficiario, su grupo familiar o por el arrendatario, el inmueble asegurado quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes en él contenidos, la Compañía, 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. Esta cobertura tendrá un límite máximo por evento de 40 SMDLV. La Compañía no se hace responsable de los bienes transportados.

4.12. Gastos de bodegaje

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 e impacto de vehículos terrestres no causados por el beneficiario, su grupo familiar o por el arrendatario, el inmueble asegurado quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes en él contenidos, la Compañía, a solicitud del beneficiario, se encargará de garantizar los gastos de depósito de tales bienes en el sitio designado por el beneficiario, dentro de la misma ciudad, hasta cuando hayan culminado las reparaciones. El límite de esta cobertura es de 30 SMDLV por vigencia anual de la póliza. La Compañía no se hace responsable de los bienes dejados en depósito y custodia.

4.13. Gastos de jardinería

Cuando a consecuencia de un daño material con ocasión de un incendio, rayo, explosión, impacto de vehículos que no sean de propiedad de las personas que

habiten en la vivienda amparada; las plantas de los jardines de la vivienda se vean afectadas, 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 hasta un monto de 40 SMDLV por vigencia anual de la póliza, dicha cobertura únicamente será atendida a través del Anexo de Asistencia Domiciliaria Hogar.

4.14. Interrupción del viaje del asegurado como consecuencia de un 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 e impacto de vehículos terrestres no causados por el beneficiario, su grupo familiar o por el arrendatario; y 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 asegurado, la Compañía sufragará los mayores gastos en que él incurra para realizar su desplazamiento de regreso. Esta cobertura tendrá un límite de 600 SMDLV por evento.

4.15. Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar

La Compañía organizará y tomará a su cargo los gastos suplementarios derivados del regreso anticipado del beneficiario, en caso de fallecimiento súbito y accidental de un familiar en primer grado, hijos o su cónyuge, a la ciudad de residencia permanente, siempre que no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso. Se realizará el desplazamiento del asegurado en autobús, taxi; avión de línea regular clase económica u otro medio según las circunstancias y los criterios de la Compañía. Esta cobertura tiene un cubrimiento nacional e internacional hasta un límite de 30 SMDLV por evento.

4.16. Gastos de alquiler de televisor y video reproductor

La Compañía 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, y por tanto la Compañía no será responsable de la prestación de esta cobertura en otras ciudades, perdiéndose el derecho sobre este beneficio.

4.17. Conexión con profesionales

La Compañía, a solicitud del beneficiario, 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 la Compañía 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.

4.18. Coordinación y envío de ambulancia

Si como resultado de un accidente acaecido en el inmueble asegurado o a causa de una enfermedad el beneficiario de la asistencia requiere manejo hospitalario, la Compañía se encargará de poner a su disposición, sin costo alguno para el beneficiario, una ambulancia para trasladarlo a un centro hospitalario cercano al inmueble asegurado y acorde con su situación clínica. La ambulancia podrá ser de baja o alta complejidad según las circunstancias de tiempo y lugar. Esta cobertura se limita a 2 eventos por vigencia anual de la póliza. El beneficiario conoce y acepta que la cobertura aquí brindada es de medio y no de resultado.

4.19. Referencia y coordinación de médico domiciliario y/o enfermera

Cuando el beneficiario requiera una consulta médica domiciliaria como consecuencia del accidente o enfermedad general, la Compañía pondrá a su disposición, sin costo alguno para el beneficiario, un médico y/o enfermera para que adelante la consulta en el inmueble asegurado. Esta cobertura se limita a 1 evento por vigencia anual de la póliza. El beneficiario conoce y acepta que la cobertura aquí brindada es de medio y no de resultado.

4.20. Orientación médica telefónica y referencia de clínicas y hospitales

En caso de accidente o enfermedad del beneficiario, el equipo médico de la Compañía lo asistirá, orientándolo telefónicamente sobre los servicios de asistencia médica prestados por terceros y el acceso a los mismos en relación con los síntomas o molestias que le estén aquejando.

4.21. Orientación jurídica en caso de robo en el hogar

En caso de robo o tentativa frustrada en el domicilio amparado, la Compañía prestará el asesoramiento jurídico sobre los trámites a seguir por el beneficiario para la denuncia de los hechos.

4.22. Orientación jurídica en caso de accidente de tránsito

A solicitud del beneficiario, la Compañía prestará el asesoramiento jurídico telefónico en caso de accidente de tránsito, ofreciéndole al beneficiario asesoría legal inmediata. El abogado evaluará la situación, considerando los daños de los vehículos, la responsabilidad de los involucrados de acuerdo con la información suministrada por el beneficiario.

4.23. Información y referencia de droguerías

A solicitud del beneficiario y de acuerdo a la ciudad donde requiera el servicio, la Compañía informará y referirá droguerías 24 horas y que ofrezcan servicio a domicilio. Se realizará la coordinación y envío de medicamentos, que no requieran fórmula médica al hogar del beneficiario. El costo de los servicios será por cuenta del beneficiario.

4.24. Referencia, coordinación y envío de rancho licores

La Compañía suministrará información, coordinará y enviará la solicitud del beneficiario de productos de rancho y licores 24 horas. El costo de los servicios será por cuenta del beneficiario.

4.25. Referencia y coordinación de otros profesionales

La Compañía, a solicitud del beneficiario, podrá informar los nombres y teléfonos de profesionales en las siguientes especialidades: servicio doméstico, servicios de aseo, jardineros, conductores, vigilantes, arquitectos, ebanistas, pintores, meseros, estilistas, manicuristas, masajistas, damas de compañía, renta de automóviles, lavado de tapetes. Este servicio es solo de información, por lo que la Compañía 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.

4.26. Orientación Jurídica

4.26.1. Orientación jurídica telefónica en casos de derecho laboral: la Compañía prestará orientación jurídica telefónica en caso de inquietudes por parte del beneficiario en temas laborales y de subordinación, como por ejemplo inquietudes referentes al servicio doméstico, contratos laborales como trabajador.

4.26.2. Orientación jurídica telefónica en casos de derecho civil: a solicitud del beneficiario y en caso de inquietudes referentes a derecho civil, la Compañía prestará la orientación jurídica telefónica necesaria, para responder a dichas inquietudes. Este servicio se limita a inquietudes referentes a problemas entre vecinos, administración de conjuntos residenciales y deudas con la administración.

4.26.3. Orientación jurídica telefónica en casos de responsabilidad civil: la Compañía brindará orientación jurídica telefónica frente a las inquietudes en materia de responsabilidad civil (contractual y extracontractual) que el beneficiario de a conocer, en este se incluyen inquietudes sobre daños a terceros o incumplimiento de contrato.

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

4.27. Vigilante por eventos realizados en el hogar:

La Compañía enviara 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. Este servicio se prestara máximo en 3 ocasiones que el asegurado lo solicite durante la vigencia.

4.28. Conductor profesional

En caso de imposibilidad del asegurado para conducir su vehículo por enfermedad o accidente, la Compañía proporcionará a su cargo un conductor profesional o un taxi

para trasladar al asegurado o a sus familiares en primer grado de consanguinidad hasta el punto de destino que informen el momento de solicitar la asistencia. En todo caso, esta cobertura estará limitada a 2 trayectos durante la vigencia.

4.29. Referencia de Tutor

En caso que un menor de edad requiera asesoría a través de un profesor particular para sus tareas de Biología, Matemáticas básicas, ciencias sociales, informática y religión, según el requerimiento. Podrán comunicarse con la línea de atención y solicitar este servicio. 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.

4.30. Gastos de reparación de propiedades vecinas de terceros derivadas de una Responsabilidad Civil Extracontractual

La Compañía 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. La cobertura solo operará si la indemnización es aceptada mediante la prestación del servicio y siempre que medie una conciliación. En caso de aceptarse solo mediante el pago de sumas de dinero, se perderá el derecho a ésta prestación.

Esta cobertura tiene un límite de 30 SMDLV por vigencia anual de la póliza.

4.31. Servicio informativo sobre animales domésticos

La Compañía, 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.

4.32. Referencia de papelerías

A solicitud del asegurado, la Compañía informará el nombre de papelerías con servicio las 24 horas.

4.33. Referencia y coordinación de empresas de mensajería

A solicitud del asegurado, la Compañía referirá y coordinará el envío de paquetes a nivel nacional. El costo de los servicios será por cuenta del asegurado.

4.34. 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, la compañía referenciará una niñera para el cuidado de los hijos menores. Esta garantía se prestará en caso de que en la vivienda asegurada no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del cuidado de los hijos menores. El costo de los servicios será por cuenta del beneficiario.

4.35. Transmisión de mensajes urgentes

La Compañía se encargará de transmitir los mensajes urgentes o justificados de los asegurados, relativa a cualquiera de los eventos cubiertos.

5. EXCLUSIONES GENERALES

5.1. No son objeto de la cobertura, las prestaciones y hechos siguientes:

5.1.1. Los servicios que el asegurado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de la Compañía; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con la Compañía.

5.1.2. Los servicios adicionales que el asegurado haya contratado directamente con el especialista reparador bajo cuenta y riesgo.

5.2. Quedan excluidas de la cobertura las consecuencias de los hechos siguientes:

5.2.1. Los causados por mala fe del asegurado.

5.2.2. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.

5.2.3. Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público. La anterior exclusión no se hace extensiva a los actos mal intencionados de terceros y la huelga, motín, conmoción civil o popular y asonada de acuerdo con el alcance de la cobertura prevista en el capítulo cuarto y las exclusiones previstas en el capítulo segundo de las exclusiones generales de la póliza.

5.2.4. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.

5.2.5. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.

5.2.6. Los que se produzcan con ocasión de la participación del asegurado en apuestas, desafíos o riñas.

5.2.7. Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelación del mismo.

5.2.8. Daños ocasionados por cimentación de la construcción.

5.2.9. Daños preexistentes al inicio de cobertura de la póliza.

5.2.10. Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.

5.2.11. Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento.

6. REVOCACIÓN

Los amparos cubiertos por el Anexo de asistencia Domiciliaria quedarán sin efectos,

a partir del día de revocación de la póliza de seguro, a la cual accede el presente anexo.

7. ALCANCE DE LAS COBERTURAS DEL PRESENTE ANEXO

La prestación de cualquiera de los servicios, o pago de cualquier suma de dinero derivada de las coberturas descritas en el presente anexo, no implica aceptación de responsabilidad por parte de la Compañía, respecto de los amparos básicos de la póliza, a la que accede el Anexo de Asistencia Domiciliaria Hogar.

Las indemnizaciones fijadas en las coberturas serán en todo caso complemento de los contratos que pudieren tener el Asegurado cubriendo el mismo riesgo.

8. LIMITES 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.

9. SINIESTROS

Además de lo indicado en las condiciones Generales de la póliza a la cual accede el presente anexo, referente a Indemnizaciones se tendrá en cuenta lo siguiente:

9.1. Obligaciones del Asegurado

En caso de un evento cubierto por el presente anexo, el Asegurado deberá solicitar siempre la asistencia a MAPFRE SI-24 por teléfono a los números 307 7024 en la ciudad de Bogotá, D.C. o al 018000 519991 para las demás ciudades, indicando el nombre del Asegurado, su número de identificación (Cédula), número de la póliza de seguro. Dirección del inmueble asegurado, tipo de asistencia que requiere, lugar donde se encuentra el asegurado y su número de teléfono.

Las llamadas telefónicas serán atendidas las 24 horas del día, los 365 días al año y serán con cobro revertido y en los lugares en que no fuere posible hacerlo así, el Asegurado podrá recuperar el importe de las llamadas, contra prestación de los recibos.

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

9.2. Exoneración de responsabilidad

La Compañía queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o decisión autónoma del Asegurado o de sus responsables, no pueda efectuar

cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo; así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológico u orden público que provoquen una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.

10. REEMBOLSOS

Exclusivamente para los inmuebles asegurados ubicados en ciudades distintas en Bogotá, D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Popayán, Villavicencio, Pasto, Neiva, la Compañía 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 la Compañía, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo informar el nombre del asegurado, 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.

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 el asegurado haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

De cualquier manera, la Compañía se reserva el derecho de prestar directamente la asistencia objeto del presente anexo en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

Anexo

Definiciones Simplificadas para el Consumidor

Circular Externa 038 Superintendencia Financiera 2011

Coaseguro: Mecanismo de distribución por el cual dos o más aseguradoras asumen un mismo riesgo. Definición extractada del Artículo 1095 del Código de Comercio.

Subrogación: Mecanismo por medio del cual el asegurador sustituye al tomador en el ejercicio de las acciones legales y judiciales que este tendría contra los terceros causantes del siniestro con el fin de poder recuperar los montos de dinero reconocidos al asegurado. Definición extractada del Artículo 1096 del Código de Comercio.

Transmisión del Interés Asegurado: Cuando haya transferencia de la cosa asegurada, el asegurado deberá dar aviso a la aseguradora dentro de los diez (10) días siguientes a la transmisión y en este sentido si el asegurado continúa con algún interés, el contrato podrá continuar en esa misma proporción. De lo contrario el contrato se extinguirá. Definición extractada del Artículo 1106 y 1107 del Código de Comercio.

Revocación unilateral: Artículo 1071 del Código de Comercio, “El contrato de seguros podrá ser revocado unilateralmente por los contratantes: por el asegurador, mediante noticia escrita al asegurado, enviada a su última dirección conocida, con no menos de diez días de antelación, contados a partir de la fecha del envío; por el asegurado, en cualquier momento mediante aviso escrito al asegurador.

En el primer caso, la revocatoria da derecho al asegurado a recuperar la prima no devengada, o sea, la que corresponde al lapso comprendido entre la fecha en que comienza a surtir efectos la revocación y la de vencimiento del contrato: La devolución se computará de igual modo, si la revocación resulta del mutuo acuerdo de las partes. En el segundo caso, el importe de la prima devengada y el de la devolución se calcularán tomando en cuenta la tarifa de seguros a corto plazo.” Esta definición debe interpretarse en conjunto con lo dispuesto en el numeral 5.1 del condicionado general.

Consecuencias del sobreseguro: Artículo 1091 del Código de Comercio, “.El exceso del seguro sobre el valor real del interés asegurado producirá la nulidad del contrato, con retención de la prima a título de pena, cuando de parte del asegurado haya habido intención manifiesta de defraudar al asegurador. En los demás casos podrá promoverse su reducción por cualquiera de las partes contratantes, mediante

la devolución o rebaja de la prima correspondiente al importe del exceso y al período no transcurrido del seguro.

La reducción no podrá efectuarse después de ocurrido un siniestro total”.

Disminución del riesgo: Artículo 1065 del Código de Comercio, “En caso de disminución del riesgo, el asegurador deberá reducir la prima estipulada, según la tarifa correspondiente, por el tiempo no corrido del seguro, exento en los seguros a que se refiere el artículo 1060, inciso final”.

Declaración del tomador sobre el estado del riesgo: Artículo 1058 del Código de Comercio, “El tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por el asegurador. La reticencia o la inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por el asegurador, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro.

Si la declaración no se hace con sujeción a un cuestionario determinado, la reticencia o la inexactitud producen igual efecto si el tomador ha encubierto por culpa, hechos o circunstancias que impliquen agravación objetiva del estado del riesgo.

Si la inexactitud o la reticencia provienen de error inculpable del tomador, el contrato no será nulo, pero el asegurador sólo estará obligado, en caso de siniestro, a pagar un porcentaje de la prestación asegurada equivalente al que la tarifa o la prima estipulada en el contrato represente respecto de la tarifa o la prima adecuada al verdadero estado del riesgo, excepto lo previsto en el artículo 1160.

Las sanciones consagradas en este artículo no se aplican si el asegurador, antes de celebrarse el contrato, ha conocido o debido conocer los hechos o circunstancias sobre que versan los vicios de la declaración, o si, ya celebrado el contrato, se allana a subsanarlos o los acepta expresa o tácitamente”.

Conservación del estado del riesgo y notificación de cambios: Artículo 1060 del Código de Comercio. “El asegurado o el tomador, según el caso, están obligados a mantener el estado del riesgo. En tal virtud, uno u otro deberán notificar por escrito al asegurador los hechos o circunstancias no previsibles que sobrevengan con posterioridad a la celebración del contrato y que, conforme al criterio consignado en el inciso 1º del artículo 1058 del Código de Comercio, signifiquen agravación del riesgo o variación de su identidad local.

La notificación se hará con antelación no menor de diez días a la fecha de la modificación del riesgo, si ésta depende del arbitrio del asegurado o del tomador. Si le es extraña, dentro de los diez días siguientes a aquel en que tengan conocimiento de ella, conocimiento que se presume transcurridos treinta días desde el momento de la modificación.

Notificada la modificación del riesgo en los términos consignados en el inciso anterior, el asegurador podrá revocar el contrato o exigir el reajuste a que haya lugar en el valor de la prima.

La falta de notificación oportuna produce la terminación del contrato. Pero sólo la mala fe del asegurado o del tomador dará derecho al asegurador a retener la prima no devengada.

Esta sanción no será aplicable a los seguros de vida, excepto en cuanto a los amparos accesorios, a menos de convención en contrario; ni cuando el asegurador haya conocido oportunamente la modificación y consentido en ella”.

Terminación para el pago de la prima: Artículo 1066 del Código de Comercio, “Modificado. Ley 45, Art. 81. Término para el pago de la prima. El tomador del seguro está obligado al pago de la prima. Salvo disposición legal o contractual en contrario, deberá hacerlo a más tardar dentro del mes siguiente a la fecha de entrega de la póliza o, si fuere el caso de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella”.

Mora en el pago de la prima: Artículo 1068 del Código de Comercio, “Modificado. Ley 45 de 1990, Art. 82. Terminación automática del contrato de seguro. La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados con ocasión de la expedición del contrato.

Lo dispuesto en el inciso anterior deberá consignarse por parte del asegurador en la carátula de la póliza, en caracteres destacados.

Lo dispuesto en este artículo no podrá ser modificado por las partes.

Anexo | Trámite para el Pago del Siniestro

En caso de siniestro comuníquese lo más pronto posible con Mapfre Seguros Generales de Colombia a MAPFRE SI 24 horas en Bogotá al teléfono 3077024, en el Resto del País 018000519991 celular #624

PÓLIZA HOGAR PLUS

1. Dar aviso por escrito a la Aseguradora, de la ocurrencia del siniestro, dentro de los tres días hábiles posteriores a la ocurrencia del hecho.
2. Demostrar la ocurrencia y cuantía del daño, mediante la presentación de los siguientes documentos básicos según sea cada caso incluyendo pero sin limitarse a :

D.M.: Daños materiales	INF.: Infidelidad	TER.: Terremoto
SUST.: Sustracción	INC.: Incendio	LCS.: Lucro Cesante
D.I.: Daño Interno	R.C.: Responsabilidad Civil	AMT.: Actos mal intencionados de terceros.

DOCUMENTOS EN CASO DE SINIESTRO	D.M. & INC.	SUST.	D.I.	R.C.	INF.	TER.	AMIT.	LCS
Carta de reclamo a la compañía indicando circunstancias de tiempo modo y lugar como ocurrieron los hechos.	•	•	•	•	•	•	•	•
Relación detallada y valorización de los bienes reclamados.	•	•	•			•	•	
Denuncia o informe de autoridad, según el caso.	•	•			•	•	•	

DOCUMENTOS EN CASO DE SINIESTRO	D.M. & INC.	SUST.	D.I.	R.C.	INF.	TER.	AMIT.	LCS
Factura de adquisición de los bienes reclamados, Certificación de revisor fiscal con soportes, y/o carta indicando cuando y donde fue adquirido el bien reclamado.	•	•	•			•	•	
Una (1) cotización del bien reclamado de iguales o similares características y/o presupuesto de obra.	•	•	•			•	•	
Concepto técnico de las causas y alcances de los daños.	•		•					
Carta del tercero reclamante indicando la responsabilidad de nuestro asegurado.				•				
Carta de reclamación a terceros responsables del siniestro (administración, Compañía de Vigilancia, etc.) y su respuesta.	•	•	•		•		•	
Informe médico, factura de gastos médicos y/o Hospitalarios y constancia de incapacidades de terceros afectados.				•				
Liquidación técnica y financiera del contrato.					•			
Actas de vecindad.								
Cronograma de obra.								
Copia del contrato de trabajo.					•			
Copia de la liquidación de prestaciones sociales.					•			
Informe contable o de auditoría debidamente revisado por el auditor o el revisor fiscal.		•			•			•
Informe del departamento de seguridad.					•		•	
Balance de los dos últimos periodos.								•
Estado de resultados de los dos últimos periodos.								•
Medidas adoptadas para prevenir perdidas similares.	•	•	•	•	•	•	•	•

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA SECCIÓN ACCIDENTES PERSONALES

MUERTE ACCIDENTAL:

1. Copia de la cédula
2. Registro civil de defunción

3. Certificado de defunción las dos hojas si las hay
4. Historia clínica completa del asegurado. (antes de ingresar a la póliza y en el momento de fallecer)
5. Acta de levantamiento de cadáver en caso de muerte accidental.
6. Informe de autoridades si trata de accidente de tránsito
7. Protocolo de necropsia en caso de muerte accidental.
8. Documentos que prueben la condición de Beneficiarios; copia cedula para mayores de edad, registro civil de nacimiento para menores, de defunción si hay fallecidos.
9. Declaración extrajuicio cuando no hay designación de beneficiarios; declaración que debe hacer una persona ajena a la familia, indicando al momento del fallecimiento el estado civil, cuantos hijos matrimoniales, extramatrimoniales u adoptivos tuvo

INHABILITACIÓN PERMANENTE

1. Copia de la cédula
2. Solicitud de seguro si la hay
3. Historia clínica completa del asegurado (antes de ingresar a la póliza y en el momento del accidente, sí es el caso.)
4. Certificación del médico tratante de la E.P.S, o la Junta calificadora Regional

PLAZOS Y FORMA DE ACREDITACIÓN DEL SINIESTRO Y LA CUANTÍA DE LA PÉRDIDA Y DERECHOS CUANDO LA COMPAÑÍA NO PAGUE

ARTÍCULO 1077 del Código de Comercio. <CARGA DE LA PRUEBA>

Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso.

El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad.

ARTÍCULO 1080 del Código de Comercio. <PLAZO PARA EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN E INTERESES MORATORIOS>

El asegurador estará obligado a efectuar el pago del siniestro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite, aún extrajudicialmente, su derecho ante el asegurador de acuerdo con el Art. 1077 del Código de Comercio. Vencido este plazo, el asegurador reconocerá y pagará al asegurado o beneficiario, además de la obligación a su cargo y sobre el importe de ella, un interés moratorio igual al certificado como bancario corriente por la Superintendencia Bancaria aumentado en la mitad.

El asegurado o el beneficiario tendrán derecho a demandar, en lugar de los intereses a que se refiere el inciso anterior, la indemnización de perjuicios causados por la mora del asegurador.

- Recuerde el Art. 1089 del Código de Comercio establece que la indemnización no

excederá, en ningún caso, el valor real del interés asegurado en el momento del siniestro ni del monto efectivo del perjuicio patrimonial sufrido por el asegurado o el beneficiario.

- Se presume valor real del interés asegurado el que haya sido objeto de un acuerdo expreso entre el asegurado y el asegurador. El asegurador podrá probar que el valor acordado excede notablemente el valor real del interés objeto del contrato, mas no que es inferior a él.
- La aseguradora tendrá la opción de pagar en dinero, o mediante la reposición, reparación o reconstrucción de la cosa asegurada de acuerdo al Art. 1110 del Código de Comercio.

Anexo |

Derechos del Consumidor Financiero, Prácticas de protección propia del Consumidor Financiero y Obligaciones de MAPFRE

La Ley 1328 de 2009 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósitos generales: **(i)** fortalecer la normatividad existente sobre la materia, **(ii)** buscar el equilibrio contractual entre las partes y **(iii)** evitar la asimetría en la información. Para el cumplimiento de estos propósitos, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, deben implementar un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros (SAC).

El SAC propende porque:

- Se consolide al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Se adopten sistemas para suministrarles información adecuada a los clientes.
- Se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos.
- Se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

Objetivo del SAC en MAPFRE

Consolidar al interior de MAPFRE COLOMBIA una cultura de atención, respeto y servicio a los Consumidores Financieros a través de planes de capacitación a todos aquellos que intervienen en la cadena de ofrecimiento, asesoría y prestación de nuestros productos y servicios. Así mismo, implementar sistemas para suministrar información adecuada y educación financiera; se fortalecer el ciclo de quejas, peticiones y reclamos propiciando la protección de los derechos del consumidor financiero.

Derechos del Consumidor Financiero

De acuerdo con el Art. 5° de la ley 1328 de 2009, Derechos de los consumidores financieros. Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con MAPFRE, los siguientes derechos:

- a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de MAPFRE, productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

- b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la ley en referencia y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por MAPFRE deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de MAPFRE.
- d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante MAPFRE, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f) Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

Prácticas de Protección Propia

Artículo 6°. Prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros. Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

- a) Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- e) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- f) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

Parágrafo 1°. El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades vigiladas y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los consumidores financieros.

Parágrafo 2°. Los consumidores financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

Obligaciones de MAPFRE

Artículo 7°. Obligaciones especiales de las entidades vigiladas. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

- a) Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- e) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- f) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- g) Informar a los clientes sobre las consecuencias y alcances del incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de tomadores, asegurados y beneficiarios, de acuerdo con la ley. A título de ejemplo tenemos la ausencia, reticencia o inexactitud en la declaración del estado del riesgo, la mora en el pago de la prima, el incumplimiento de garantías, etc.
- h) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- i) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza

prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.

- j) Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- k) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- l) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- m) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- n) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- o) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- p) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas y su página de Internet.
- q) Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- r) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- s) Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- t) No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.

- u) Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- v) Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.



MAPFRE

La aseguradora global de confianza

DIRECCIÓN GENERAL

Cra. 14 N° 96 - 34

PBX: 650 3300 Fax: 6503400

E-mail: mapfre@mapfre.com.co



Nacional: **018000 519 991**

Bogotá: **307 7024** Celular: **#624**

www.mapfre.com.co