

# PÓLIZA DE SEGURO DE INCENDIO CUENTA PROTEGIDA PLUS + HOGAR

---

## CONDICIONES BANCO AV VILLAS

Señor asegurado, SEGUROS ALFA S.A. lo invita a conocer las condiciones del seguro que adquirió.  
Esta póliza se compone de las presentes condiciones el certificado individual y/o la solicitud del seguro.  
**EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN EL ART. 184 DEL EOSF Y DEMÁS NORMAS CONCORDANTES, CADA UNA DE LAS EXCLUSIONES SERÁN ENUNCIADAS A CONTINUACIÓN DE LOS AMPAROS OTORGADOS POR LA PRESENTE PÓLIZA.**

## 1. COBERTURAS

### 1.1. SUSTRACCIÓN CON Y SIN VIOLENCIA DENTRO DEL HOGAR

**¿Qué me cubre?** Usted recibirá el pago del valor del bien o bienes asegurados, hasta el valor contratado, cuando le sean hurtados los objetos que se encuentren dentro de su hogar.

**¿Qué NO me cubre?**

- Pérdidas o daños causados por el asegurado, huéspedes de pago o inquilinos.
- Pérdida o daño del contenido en un garaje o edificio anexo que no se encuentre dentro de los límites de la casa.
- En caso de que el bien asegurado sea usado con fines comerciales, no se cubre la sustracción con o sin violencia de los contenidos y mercancías del local comercial.
- Cuando la pérdida no se pueda establecer razonablemente por parte del asegurado o si el incidente tuvo lugar en una fecha y hora indeterminadas.

**¿Qué bienes NO me cubre?** Aquellos que no tienen relación directa con tu hogar, como:

- a) Obras de arte.
- b) Títulos valores, bonos, escrituras y dinero en efectivo.
- c) Bienes en arriendo o que se tengan para arrendar.
- d) Árboles y plantas.
- e) Animales vivos.
- f) Mercancías u objetos que no sean de propiedad del asegurado aun cuando las mantenga bajo su cuidado, control o custodia.
- g) Vehículos motorizados y artefactos o instrumentos para ser conectados a estos, Aeronaves.
- h) Explosivos o armas de fuego.

**IMPORTANTE**

- El valor de la indemnización dependerá del valor de la pérdida y nunca superará el límite asegurado

### 1.2. DAÑO INTERNO PARA EQUIPO ELÉCTRICO Y ELECTRÓNICO

**¿Qué me cubre?** Usted recibirá el pago del valor de la reparación o reposición de los equipos eléctricos o electrónicos, hasta el valor contratado, que se encuentren dentro de su vivienda y los cuales sufran un daño interno debido a:

- a) Un cortocircuito.
- b) Una sobre carga o descargas eléctricas.
- c) Fallas de aislamiento.
- d) Fenómenos electrostáticos

**¿Qué NO me cubre?**

- a) Daño o pérdida de datos o software, como consecuencia de la destrucción o mala configuración del equipo eléctrico o electrónico.

b) Daños causados por el uso normal del producto.

**IMPORTANTE**

- La indemnización que se reconozca dependerá del valor de la pérdida.
- Los objetos cubiertos son computadores, escáneres, impresoras, televisores y equipos de sonido.

## 1.3. DAÑOS DE LOS CONTENIDOS Y ESTRUCTURA DEL HOGAR POR INCENDIO, INUNDACIÓN Y TERREMOTO – SEGMENTO PREFERENTE

**¿Qué me cubre?** Usted recibirá el pago del valor del bien o bienes asegurados, cuando los contenidos de su hogar sufran pérdidas o daños materiales y estructurales en el hogar por un incendio, inundación o terremoto.

**1.3.1.** La inundación deberá ser generada como consecuencia de: (i) desbordamiento de un cuerpo de agua, (ii) ciclones, (iii) deslizamientos de tierra, lodo y piedras, (iv) avalancha por derrumbes, (v) Lluvias fuertes, (v) la entrada del agua proveniente del exterior de la vivienda o de sus tanques elevados, de un aguacero o de la ruptura de cañerías exteriores, estanques exteriores o diques, (vii) Anegación.

**¿Qué NO me cubre?**

- Muros de contención, bordes de jardines y muros auto portantes
- La superficie de una cancha de tenis.
- Portones, vallas o vallas de muro que estaban en mal estado antes de que ocurriera el daño
- Causado por daño deliberado o malicioso, o destrucción de un embalse o presa, o cualquier saqueo o disturbios después de estos incidentes.
- Por hundimiento, levantamiento o deslizamiento de tierra debido al vicio inherente al suelo Daños por acciones o movimientos del mar (por ejemplo, marea alta, aumento del nivel del mar, grandes olas del océano). No cubierto por la definición de suscripción: muelle, embarcadero, pontón o malecón
- El costo de limpiar el lodo o los escombros de los tanques, piscinas o spas.

**1.3.2.** Cuando los contenidos de su vivienda sufran pérdidas o daños materiales por terremotos, maremotos, temblores o erupciones volcánicas.

**¿Qué NO me cubre?**

- Daños que ocurren más de 72 horas después de un terremoto o temblor de tierra.

**1.3.3.** En el evento en que los contenidos de su hogar sufran pérdidas o daños materiales como consecuencia de los siguientes eventos:

**1.3.3.1. Incendio, Rayo, Calor y/o Humo**

**¿Qué NO me cubre?**

- Fuego intencional.

**1.3.3.2. Explosión:** sea que ellas originen o no un incendio.

**¿Qué NO me cubre?**

Daños provocados por bombas nucleares o biológicas.

**1.3.3.3. Daños por Agua ocasionados por:** i) el desbordamiento de una piscina o un tanque y ii) por la ruptura de una tubería o inundación accidental cuando se dejan abiertos los grifos de la vivienda, Tifón, Huracán, Vientos Fuertes, Tornado, Granizo, Impacto de Aeronaves u objetos que caigan de ellas y choque de Vehículos terrestres

**¿Qué NO me cubre?**

- Causada por hongos y moho

**1.3.3.4. Remoción de Escombros:** Se cubren los gastos derivados de la remoción de escombros.

**1.3.3.5. Rotura de Vidrios y Unidades Sanitarias:** Se cubren las pérdidas o daños por la rotura de vidrios o unidades sanitarias Este amparo incluye el costo de la colocación de los nuevos vidrios, espejos, cristales fijos o instalaciones sanitarias de porcelana.

**IMPORTANTE**

- Los eventos no cuentan con deducible

## 1.4. HUELGA, MOTÍN, ASONADA, CONMOCIÓN CIVIL Y POPULAR (HMACCP) ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS Y TERRORISMO (AMIT)

**¿Qué me cubre?** Usted recibirá el pago del valor del bien o bienes asegurados, cuando los contenidos de su hogar sufran pérdidas o daños materiales y estructurales por huelga, motín, asonada o conmoción civil y popular y se cubren las pérdidas o daños por actos mal intencionados de terceros, así como el cubrimiento de actos terroristas (AMIT)

**¿Qué NO me cubre?**

- Actos intencionales del asegurado, su familia y/o empleados.
- La acción directa o indirecta de misiles y / o cohetes.
- Daños si la vivienda del asegurado se encuentra sin amueblar o desocupada, por más de 60 días consecutivos con ocasión al abandono intencional por parte de sus ocupantes

## 1.5. RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL

**¿Qué me cubre?** Usted recibirá el pago de los valores que deba asumir por concepto de indemnización frente a terceros, cuando usted, los miembros de su familia que habiten en la vivienda asegurada, sus empleados domésticos o sus mascotas, ocasionen un daño material a bienes de terceros u ocasionen una lesión personal a terceras personas.

**¿Qué NO me cubre?**

- Responsabilidad que se produzca con motivo del oficio, profesión o empleo del asegurado o de algún miembro de su hogar.
- Responsabilidad que se produzca porque el asegurado posea o utilice armas de fuego, vehículos de motor o aeronaves o embarcaciones de propulsión mecánica.
- Accidentes del personal que labora en la casa diferente al empleado doméstico.
- Enfermedades que padezcan los empleados domésticos.
- Responsabilidad que ocurre fuera del territorio nacional.

### IMPORTANTE

- Sólo se cubren daños o lesiones causadas dentro del territorio nacional.
- Los hechos deben ocurrir dentro de la vigencia de la póliza y deben presentarse sin la intención de generar daño.
- Se cubren los gastos judiciales generados por el daño material o las lesiones personales y la indemnización no puede superar el valor asegurado del plan contratado para este amparo.
- Se cubren los accidentes que tengan los empleados domésticos cuando estos se encuentren desempeñando las labores de servicio doméstico para las que fueron contratados Esta indemnización se realiza en complemento de los pagos que hayan sido reconocidos bajo la normatividad laboral vigente.
- Se cubre el lucro cesante.
- Se consideran terceros las personas que no pertenecen al mismo núcleo familiar, o que no viven en la misma vivienda.

## 2. EXCLUSIONES

### 2.1. EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES A TODAS LAS COBERTURAS

- Causas graduales, incluido el deterioro o el desgaste.
- Levantamiento militar, insurrección, revolución o poder militar o usurpado, guerra o cualquier evento similar
- Radiaciones ionizantes, radiactividad, combustible nuclear, desechos o equipos nucleares
- Accidente o incidente que ocurra fuera de cualquier período de seguro.
- Cuando el hogar es utilizado por el asegurado o algún tercero para desarrollar alguna actividad ilegal o ilícita.

## 2.2. EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES A LAS COBERTURAS DAÑO INTERNO PARA EQUIPO ELÉCTRICO Y ELECTRÓNICO Y DAÑOS DE LOS CONTENIDOS Y ESTRUCTURA DEL HOGAR POR INCENDIO, INUNDACIÓN Y TERREMOTO

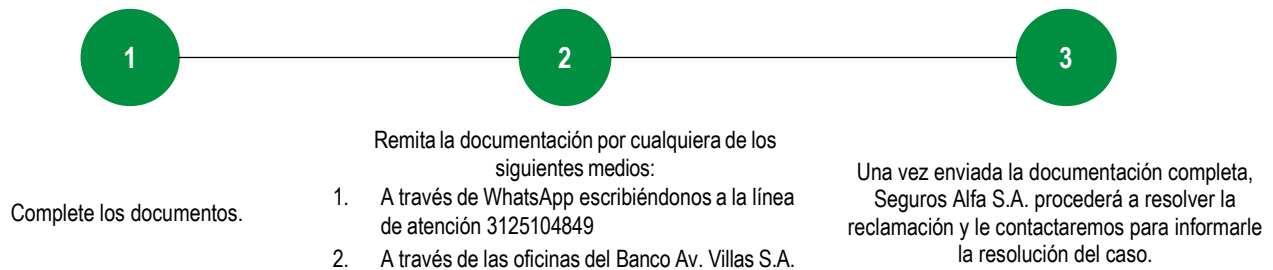
- Daños causados por un defecto conocido, falla estructural o falla de diseño y no se solucionó antes de que ocurriera del siniestro.
- Daños causados por defectos bajo la responsabilidad del constructor.
- Daños causados por o como resultado de la erosión, vibración, hundimiento, deslizamiento de tierra, deslizamiento de tierra, colapso, encogimiento debido a un vicio inherente al suelo.
- Daños de bienes y estructurales causados por confiscación, nacionalización, requisita o daño causado por la policía, una autoridad gubernamental o alguien con la autoridad legal para hacerlo.

## 3. DOCUMENTOS PARA LA RECLAMACIÓN

Para realizar la reclamación a usted le corresponderá demostrar la ocurrencia del siniestro, para lo cual podrá presentar la fotocopia del documento de identidad del beneficiario, el formulario de declaración de siniestros y los documentos mencionados a continuación u otro que usted considere pertinente.

COBERTURAS	DOCUMENTOS
Para todos los amparos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La fotocopia del documento de identidad (sólo beneficiarios)</li> <li>• El formulario de declaración de siniestros</li> </ul>
Sustracción con y sin violencia dentro del hogar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobante de compra o declaración extra-juicio donde declare ser titular de los bienes robados.</li> <li>• Denuncia penal.</li> <li>• 2 cotizaciones del producto similar y/o factura que confirme la reposición del bien.</li> </ul>
Daño Interno para Equipo Eléctrico y Electrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe técnico de los daños y fotos.</li> <li>• Declaración por escrito del asegurado proporcionando información sobre los hechos.</li> <li>• 2 cotizaciones del producto similar y/o factura que confirme la reposición del bien.</li> <li>• Comprobante de compra o declaración extra-juicio donde declare ser titular de los bienes robados.</li> </ul>
Daños de los Contenidos y Estructura del Hogar por Incendio, Inundación y Terremoto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe técnico de los daños, fotos e informe de autoridades.</li> <li>• Declaración por escrito del asegurado proporcionando información sobre los hechos</li> <li>• 2 cotizaciones de la reparación del daño estructural (Estructura)</li> <li>• 2 cotizaciones del producto similar y/o factura que confirme la reposición del bien (Para contenidos).</li> </ul>
Huelga, motín, asonada, conmoción civil y popular (HMACCP) actos mal intencionados de terceros y terrorismo (AMIT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe técnico de los daños, fotos e informe de autoridades.</li> <li>• Declaración por escrito del asegurado proporcionando información sobre los hechos.</li> <li>• 2 cotizaciones de la reparación del daño estructural (Estructura)</li> <li>• 2 cotizaciones del producto similar y/o factura que confirme la reposición del bien (Para contenidos).</li> </ul>
Responsabilidad civil extracontractual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de reclamación del tercero afectado</li> <li>• Certificado de libertad y tradición del inmueble afectado.</li> <li>• Cotización de los daños.</li> <li>• Copia de cedula del asegurado y del tercero afectado.</li> <li>• Registro fotográfico de los daños causados.</li> </ul>

## 4. PASOS PARA REALIZAR LA RECLAMACIÓN



### IMPORTANTE

Con el objetivo de simplificar el procedimiento para la atención de la reclamación, la definición se hará dentro de los 25 días calendario siguientes a la fecha en que el asegurado o Beneficiario acredite la ocurrencia y la cuantía, de acuerdo con el artículo 1077 del Código de Comercio.

## 5. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Para conocer cómo tramitar cualquier solicitud, ejercer sus derechos para el tratamiento de sus datos personales o interponer una queja o reclamo, por favor comuníquese con las líneas de atención al cliente de cada ciudad y/o a nivel nacional desde un teléfono fijo o celular así:

BOGOTÁ	CALI	MEDELLÍN	BARRANQUILLA	BUCARAMANGA	A NIVEL NACIONAL
60(1) 7455550	60(2) 4850840	60(4) 6040576	60(5) 3851862	60(7) 6971246	18000968181

- De conformidad con lo establecido en el artículo 1048 del Código de Comercio, tiene derecho a solicitar copia de la póliza y sus condiciones.
- A través del Defensor del Consumidor Financiero, como vocero y conciliador ante las entidades financieras, podrán ser formuladas las quejas respecto al producto y servicio prestados por nuestra compañía de manera gratuita. Las quejas serán resueltas dentro del marco de sus funciones, sin que se exija ninguna formalidad adicional a su identificación, datos de contacto y descripción de los hechos y derechos que considere vulnerados.
- Datos del Defensor del Consumidor Financiero: José Fernando Zarta y Luis Fernando Pinzón. E-mail: [defensordelconsumidorfinanciero@segurosalfa.com.co](mailto:defensordelconsumidorfinanciero@segurosalfa.com.co)/[defensordelconsumidorfinanciero@segurosdevidaalfa.com.co](mailto:defensordelconsumidorfinanciero@segurosdevidaalfa.com.co).
- Dirección física y de correspondencia: Av. Calle 26 No. 59-15, local 6 Bogotá D.C. de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua o al teléfono 60 (1) 7435333 Ext. 14451 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Para mayor información ingrese a la página <https://www.segurosalfa.com.co> sección **Legal** y opción **Consumidor Financiero**.

## 6. DEFINICIONES

Para la comprensión del contenido del presente seguro, considere las siguientes definiciones:

<b>ANEGACIÓN</b>	Inundación de un terreno.
<b>AVALANCHA</b>	Masa grande de tierra y lodo que se desliza por la ladera de una montaña de manera violenta y momentánea.
<b>ASEGURADO</b>	El Propietario del inmueble.
<b>BENEFICIARIO</b>	<b>Para todas las coberturas:</b> El asegurado
<b>COMPUTADORES</b>	Maquina eléctrica que recibe y procesa datos. Puede ser portátil o de escritorio.
<b>CONTENIDO</b>	Objetos que sean propiedad del asegurado, como: muebles, enseres, objetos de valor y joyas y equipos eléctricos y electrónicos.
<b>DEDUCIBLE</b>	Valor que debe asumir el asegurado al momento de pagarse la indemnización.
<b>ESTRUCTURA</b>	Son todos aquellos elementos que definen y conforman la vivienda vacía. La componen todos los elementos necesarios para crearla, como cimientos, paredes, ventanas, puertas, etc. Las

	instalaciones que van fijas a la construcción como los sistemas eléctricos, las cañerías, etc.
<b>EQUIPOS</b>	Son todos aquellos aparatos eléctricos y electrónicos como citófonos, teléfonos fijos, aparatos de video, equipos de sonido, cámaras fotográficas, ventiladores, aires acondicionados o calefactores, plantas eléctricas, bombas y motobombas.
<b>EQUIPOS ELÉCTRICOS</b>	Aparatos que utilizan energía eléctrica para su funcionamiento, como: licuadora, plancha, secador para el pelo, etc.
<b>EXPLOSIÓN</b>	Estallido violento de un objeto por exceso de presión.
<b>TERCERO</b>	Para los fines del amparo de Responsabilidad Civil Extracontractual, es cualquier persona distinta del Asegurado y de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, único civil o segundo de afinidad y con la cual no se haya celebrado ningún tipo de contrato.



**SEGUROS ALFA S.A.**

## ANEXO ASISTENCIA HOGAR

### DESCRIPCIÓN, LIMITES POR EVENTO, EVENTOS POR AÑO

El derecho a las prestaciones de este anexo se extiende al inmueble de propiedad del asegurado que se encuentre en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto y Popayán.

### COBERTURA AL INMUEBLE ASEGURADO

**PLOMERÍA:** Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el asegurado, 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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

**PARÁGRAFO:** Se deja expresa constancia que Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, 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 esta cobertura es de 60 (sesenta) SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra. El número de eventos al año es ilimitado durante la vigencia.

#### Exclusiones del servicio de plomería:

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

- a) Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias, estén o no combinadas con tuberías de aguas negras o residuales.
- b) Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- c) Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, por humedades o filtraciones.
- d) Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble afiliado.
- e) Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
- f) Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble afiliado, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras y tapetes.
- g) Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados, en emboquillamientos.
  - I. El arreglo de las conducciones correspondientes a áreas comunes.
  - II. Daños que correspondan a mejoras de las instalaciones y/o producto de mejoras mal diseñadas.

**ELECTRICIDAD:** Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, enviará al inmueble del asegurado, previo acuerdo con este, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas del inmueble exclusivamente en los siguientes casos:

- a) 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.
- b) 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.

Se deja expresa constancia que ni la compañía ni el tercero prestador del servicio serán responsables 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 servicio de asistencia no tendrá ningún costo para el asegurado, siempre y cuando no exceda la suma equivalente a 60 (sesenta) SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra. El número de eventos para este servicio es ilimitado durante la vigencia.

#### **Exclusiones del servicio de electricidad:**

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

- a) Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados.
- b) 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.
- c) Daños que correspondan a mejoras de las instalaciones y/o producto de mejoras mal diseñadas.

#### **Bienes excluidos:**

- a) Elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets, fluorescentes.
- b) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c) Red de suministro del servicio público de energía.

**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 del asegurado y que haga parte del cerramiento del mismo, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, enviará al inmueble del asegurado, previo acuerdo con este, un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los vidrios.

Se deja expresa constancia que ni la compañía ni el tercero proveedor contratado serán responsables 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 servicio de asistencia no tendrá ningún costo para el asegurado, siempre y cuando no exceda la suma equivalente a **60 (sesenta) SMDLV** por evento, sin límite de eventos. el valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

#### **Exclusiones del servicio de vidrios:**

- a) Todo tipo de vidrios que, a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda.
- b) Cualquier clase de espejos.

**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 del asegurado, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, enviará al inmueble del asegurado, previo acuerdo con este, 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.

Se deja expresa constancia que ni la compañía ni el tercero proveedor de servicios serán responsables 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 servicio de asistencia no tendrá ningún costo para el asegurado, siempre y cuando no exceda la suma equivalente a **60**

(sesenta) SMDLV por evento. el valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra. El número de eventos al año es ilimitado durante la vigencia.

#### **Exclusiones del servicio de cerrajería:**

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, 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, 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).

**DES-INUNDACIÓN, 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 no expresamente excluido, la compañía, enviará al inmueble, previo acuerdo con el asegurado, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la des-inundación, lavado y secado de la alfombra afectada.

Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, no se responsabiliza por la reposición de las alfombras.

El servicio de asistencia no tendrá ningún costo para el asegurado, siempre y cuando no exceda la suma equivalente a **60 SMDLV** por evento. El número de eventos al año es ilimitado

**REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS:** A consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en la Vivienda del Asegurado, y que no se encuentre cubierta por los servicios de asistencia, según las condiciones descritas en los servicios de plomería, electricista, cerrajería, vidrios. Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, referenciará y coordinará el envío de técnicos en las siguientes especialidades: Electricista, Plomero, Cerrajero y Vidriero. Este servicio es solo de información, por lo que ni la compañía ni el tercero proveedor de servicios se harán responsables de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el asegurado. El número de eventos para esta cobertura es ilimitado durante la vigencia.

**GASTOS DE HOTEL POR INHABILIDAD DEL INMUEBLE:** Cuando la Vivienda del Asegurado, como consecuencia de una emergencia descrita en los en los servicios de plomería, electricista, cerrajería, vidrios, y en caso de incendio y/o rayo, explosión, granizo, daños por agua, anegación, huracán, tifón, ciclón, tornado, vientos fuertes, caída de aeronaves, impacto de vehículos terrestres, humo, terremoto, erupción volcánica, maremoto, marejada o tsunami, resultará inhabitable, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, organizará y tomará a su cargo los gastos de hospedaje del Asegurado en un hotel cercano a su domicilio. Esta cobertura quedará limitada a **60 SMDLV** por noche para cuatro (4) personas que residan en la Vivienda, incluyendo al asegurado, y con un máximo de cinco (5) noches.

Quedan excluidos de este servicio los costos como alimentación, teléfono, bebidas y demás servicios diferentes al alojamiento, los cuales correrán por cuenta exclusiva del asegurado. La presente cobertura opera por evento y es ilimitada en número de eventos.

**GASTOS DE VIGILANCIA POR INHABILIDAD DEL INMUEBLE:** A solicitud del asegurado, como consecuencia de una emergencia descrita en los en los servicios de plomería, electricista, cerrajería, vidrios, y en caso de incendio y/o rayo, explosión, granizo, daños por agua, anegación, huracán, tifón, ciclón, tornado, vientos fuertes, caída de aeronaves, impacto de vehículos terrestres, humo, terremoto, erupción volcánica, maremoto, marejada o tsunami, resultará inhabitable y siempre que la misma hubiera quedado desprotegida en sus accesos, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, organizará y tomará a su cargo la vigilancia de la misma, durante máximo cinco (5) días, hasta un monto máximo general de **60 SMDLV**.

No obstante Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, no asumirá ninguna responsabilidad por pérdidas, daños o deterioros durante este período. La presente cobertura opera por evento y es ilimitada en número de eventos por asegurado.

**GASTOS DE MUDANZA:** A solicitud del asegurado, como consecuencia de una emergencia descrita en los en los servicios de plomería, electricista, cerrajería, vidrios, y en caso de incendio y/o rayo, explosión, granizo, daños por agua, anegación, huracán, tifón, ciclón, tornado, vientos fuertes, caída de aeronaves, impacto de vehículos terrestres, humo, terremoto, erupción volcánica, maremoto, marejada o tsunami, resultará inhabitable, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, organizará y tomará a su cargo los gastos de mudanza del mobiliario y enseres que designe el asegurado, para ser trasladados a un domicilio provisional, dentro de la misma ciudad donde ha ocurrido la emergencia, cubriendo hasta **60 SMDLV** para dicho traslado. La presente cobertura opera por evento y es ilimitada en número de eventos por asegurado.

**GASTOS DE BODEGAJE:** A solicitud del asegurado, como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos en los en los servicios de plomería, electricista, cerrajería, vidrios, y en caso de incendio y/o rayo, explosión, granizo, daños por agua, anegación, huracán, tifón, ciclón, tornado, vientos fuertes, caída de aeronaves, impacto de vehículos terrestres, humo, terremoto, erupción volcánica, maremoto, marejada o tsunami, resultará inhabitable, y si las circunstancias así lo exigieran, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, se hará cargo de los gastos inherentes al depósito de los muebles o enseres en un guardamuebles del mismo municipio, cubriendo hasta un período máximo de cinco (5) noches y hasta un máximo general de **60 SMDLV**. La presente cobertura opera por evento y es ilimitada en número de eventos por asegurado

**GASTOS DE JORNADA DE ASEO GENERAL:** A solicitud del asegurado, y como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos servicios de plomería, electricista, cerrajería, vidrios y en caso de incendio y/o rayo, explosión, granizo, daños por agua, anegación, huracán, tifón, ciclón, tornado, vientos fuertes, caída de aeronaves, impacto de vehículos terrestres, humo, fenómenos de la naturaleza resultará inhabitable, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, organizará y tomará a su cargo los costos de una jornada de aseo general de la vivienda, cubriendo hasta un monto máximo de **25 SMDLV**, durante máximo un (1) día y es ilimitada en número de eventos por asegurado Esta jornada general incluye los siguientes servicios:

- Retirar polvo y aplicar soluciones para la conservación, mantenimiento y desinfección de muebles y enseres.
- Limpiar vidrios tanto internos como externos en sitios o 2 primeros pisos. Para sitios o pisos altos solo se realizará la limpieza de los vidrios internamente.
- Aspirado de alfombras y tapetes.
- Barrido, trapeado, lavado, encerado de pisos y baños.
- Recolección de basuras en el hogar.

**RETORNO ANTICIPADO POR EMERGENCIA EN EL HOGAR:** Si durante el transcurso de un viaje dentro de Colombia, estando el asegurado fuera de su Ciudad de residencia, y como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos servicios de plomería, electricista, cerrajería, vidriería y en caso de incendio y/o rayo, explosión, granizo, daños por agua, anegación, huracán, tifón, ciclón, tornado, vientos fuertes, caída de aeronaves, impacto de vehículos terrestres, humo, terremoto, erupción volcánica, maremoto, marejada o tsunami, resultará inhabitable la Vivienda del Asegurado, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, pondrá a disposición del asegurado y acompañantes familiares en primer grado de consanguinidad, máximo cuatro (4) personas incluyendo al asegurado, un traslado de regreso a su domicilio (taxi, avión de línea regular tarifa en clase económica u otro medio apropiado según los criterios de Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe).

También y en caso de que el asegurado precisara regresar al punto de partida dentro del territorio colombiano, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, pondrá a su disposición un traslado de las mismas características y acorde a su criterio. La presente cobertura opera por evento y es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**ALQUILER LAVADORA Y NEVERA:** En el caso de inhabilitación de la Vivienda cubierta a consecuencia de una emergencia descrita en los puntos plomería, electricista, cerrajería, vidriería y en caso de incendio y/o rayo, explosión, granizo, daños por agua, anegación, huracán, tifón, ciclón, tornado, vientos fuertes, caída de aeronaves, impacto de vehículos terrestres, humo, terremoto, erupción volcánica, maremoto, marejada o tsunami, se produjera la destrucción o inutilización de la lavadora y/o nevera y se demuestre que estos quedaran sin posibilidad de reparación, en la medida de lo posible, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, pondrá a su disposición, a título de comodato precario, otro u otros aparatos de similares características al averiado, cubriendo hasta un máximo de quince (15) días de alquiler, para lo cual el cliente debe acercarse a recoger el electrodoméstico en el lugar que nosotros le indiquemos así mismo lo dejara allí de regreso, es de aclarar que estos costos corren por cuenta del cliente. La presente cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**CONEXIÓN CON PROFESIONALES:** A solicitud del asegurado, se informarán 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 ni la compañía ni el tercero proveedor de servicios se harán responsables de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el asegurado. La presente cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**JARDINERÍA:** Cuando a consecuencia de un daño material por ocasión de un incendio, rayo, explosión o impacto de vehículos que no sean de propiedad de las personas que habiten en la Vivienda cubierta, las plantas de los jardines de la vivienda se vean afectadas, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, enviará un especialista para adelantar los trabajos de jardinería y rehabilitar la zona afectada. La cobertura para este servicio estará limitada a un monto máximo de **60 SMDLV** por evento, y

es ilimitada en eventos por Asegurado.

**ALQUILER DE TV Y VIDEO:** Si a consecuencia de un robo (denuncio como soporte) o de cualquier emergencia causada por incendio, explosión, impacto, caída de rayo o daños por agua se produjera la desaparición, destrucción o inutilización del televisor y/o vídeo y estos quedaran sin posibilidad de reparación, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, pondrá a su disposición, a título de comodato precario, otro u otros aparatos de similares características al averiado, cubriendo hasta un máximo de quince (15) días de alquiler. La presente cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado

**REGRESO ANTICIPADO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR:** Si durante el transcurso de un viaje dentro Colombia, estando el asegurado fuera de su Ciudad de residencia, se produjera el fallecimiento súbito y accidental de un familiar en primer grado de consanguinidad en la Ciudad de residencia del asegurado, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, organizará y tomará a su cargo los gastos suplementarios derivados de su regreso anticipado por avión de línea regular, tarifa en clase económica, a su Ciudad de residencia, siempre que no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso. La presente cobertura opera por evento y es ilimitada en número de eventos por asegurado

**ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA.** La compañía realizará mediante una conferencia telefónica, una orientación jurídica en aspectos relativos a derecho civil y de familia, derecho penal, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil, comercial, derecho policivo y laboral, cuando el afiliado requiera adelantar una consulta en tales aspectos

✓ **Derecho Civil y de Familia**

- Alimentos
- Restitución de bien entregados a título no traslativo de dominio
- Requerimientos de pago
- Divorcios
- Elaboración de contratos
- Responsabilidad patrimonial

✓ **Derecho Administrativo**

- Derechos de petición
- Derecho disciplinario
- Elaboración de acciones de tutela
- Procedencia de acciones públicas

✓ **Derecho Notarial**

- Sucesión de mutuo acuerdo entre causahabientes
- Divorcio de mutuo acuerdo
- Elaboración de minutas

✓ **Derecho Laboral**

- Liquidaciones
- Seguridad Social (Pensiones, Salud y Riesgos Profesionales)
- Prestaciones sociales

✓ **Derecho Comercial**

- Contratos
- Títulos valores
- Seguros
- Transporte

✓ **Derecho Policivo**

- Contravenciones
- Tránsito
- Solicitud de audiencias de conciliación

✓ **Derecho Penal**

- Demandas
- Dogmática Penal

## Ejemplos de consultas frecuentes:

### Derecho Comercial

- ¿Cuándo debo emplear una letra de cambio?
- ¿Cuándo debo emplear un pagaré?
- ¿Qué es el protesto de un cheque?

### Derecho Laboral

- ¿Cómo termina un contrato de trabajo?
- ¿Qué es el periodo de prueba?
- ¿Estando en embarazo, pueden despedirme del trabajo?

### Derecho Civil

- ¿Los documentos privados necesitan autenticación ante notario?
- ¿Qué es la promesa de contrato?
- ¿Qué es la lesión enorme?
- ¿Qué es la simulación?

### Derecho de Familia

- ¿Mi padre murió sin reconocermelo puedo acudir al proceso de sucesión?
- ¿Cuándo una persona muere que pasa con sus bienes?
- ¿Qué matrimonios producen efectos civiles en Colombia?

La orientación jurídica telefónica, se prestará de forma ilimitada durante la vigencia de la póliza. El servicio operará únicamente de lunes a viernes (hábiles) entre las 8:00 AM y las 5:00 PM.

**NOTA:** La cobertura del anexo es de medio y no de resultado. Es ilimitada por número de eventos por Asegurado.

**AYUDA GOURMET:** A solicitud del Asegurado Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, prestará asesoría telefónica brindando información sobre recetas culinarias, gastronomía y enología, referencias culinarias para ocasiones especiales. La consulta se enfocará en ingredientes y forma de preparación de la receta por medio de llamadas no superiores a 30 min. Esta cobertura es ilimitada en eventos por asegurado.

**ENVÍO DE AMBULANCIA:** En caso de Accidente o Enfermedad del Asegurado en su domicilio y una vez este notifique a la compañía, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, coordinará y pagará por el traslado terrestre en ambulancia básica o medicalizada según prescripción médica al centro hospitalario local más cercano al lugar donde ocurrió la emergencia, indicado por el Asegurado o sus familiares, este servicio estará cubierto máximo 3 veces al año calendario.

**REFERENCIA CLÍNICAS Y HOSPITALES:** En caso de Accidente o Enfermedad del asegurado, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, referenciará los servicios requeridos por el mismo prestados en centros médicos, clínicas y hospitales cercanos al lugar donde se encuentre. El costo de los servicios centros médicos, clínicas y hospitales estará por cuenta del Asegurado. Esta cobertura es ilimitada en eventos por asegurado.

**REFERENCIA DROGUERÍAS 24 HORAS:** A solicitud del Asegurado, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, suministrará la referencia de droguerías que presten sus servicios en horario 24 horas al día. La información que se le indicará al Asegurado será nombre de la droguería, dirección, número de teléfono y si cuenta con servicio a domicilio. El costo de los medicamentos o productos adquiridos estarán por cuenta del Asegurado. Esta cobertura es ilimitada en eventos por Asegurado.

**ASISTENCIA PSICOLÓGICA:** A solicitud del Asegurado, el Equipo médico de Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, le asistirá orientando telefónicamente sobre los servicios de asistencia psicológica prestados por terceros y el acceso a los mismos en relación con los síntomas o molestias que le estén aquejando. El Equipo médico de Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, no emitirá ningún diagnóstico ni prescripción de medicamentos y únicamente a solicitud del asegurado, se le indicará los centros médicos o clínicas donde lo pueden atender; y en lo posible lo comunicará telefónicamente con un psicólogo en el momento de requerir el servicio de asistencia para prestarle ayuda emocional. Esta cobertura es ilimitada en eventos por Asegurado.

**REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE AMBULANCIA, MÉDICO DOMICILIARIO, Y/O ENFERMERA:** En caso de Accidente o Enfermedad de alguno de los habitantes del predio asegurado, previa solicitud, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, referenciará y coordinará los servicios requeridos por el mismo, como envío de ambulancia, médico domiciliario y/o enfermera. El costo de los servicios referidos estará por cuenta del asegurado. Esta cobertura es ilimitada en eventos por asegurado.

**PARÁGRAFO:** La referencia y coordinación de ambulancia aplica cuando el asegurado haya agotado los eventos amparados por la cobertura envío de ambulancia, o cuando se encuentre en un lugar diferente a su domicilio.

**ASISTENCIA LIFE STYLE:** A solicitud del asegurado y siendo el mismo quien se encargue de cualquier costo derivado de los servicios a continuación descritos, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, realizara la referenciación y coordinación de:

- Entrenador personal al hogar
- Masajista
- Compra y envío de flores, chocolates y otros regalos
- Compra y envío de rancho y licores

Así mismo brindara los siguientes servicios de información:

- Recordación fechas importantes

A través de una llamada ayudará a recordar al Asegurado cinco (5) fechas importantes en el mes, que haya indicado a Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, con anterioridad.

- Información y referencia de establecimientos

A través de una llamada brindará la referencia e información sobre establecimientos y puntos de venta de perfumes, cosméticos y accesorios.

- Información y referencia de zapaterías

A través de una llamada brindará la referencia e información de zapaterías en la ciudad.

- Información sobre seminarios y actualizaciones profesionales

A través de una llamada brindará la referencia e información general sobre seminarios y actualizaciones profesionales brindadas por instituciones educativas acreditadas en el país.

- Información de domicilios 24 horas

Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, suministrará la información de establecimientos de comidas que presten servicio de domicilio en un horario de 24 horas al día. La información que se le indicará al Asegurado será nombre del establecimiento, dirección, número de teléfono. El costo de los de los productos adquiridos estará por cuenta del Asegurado. Esta cobertura es ilimitada en eventos por Asegurado.

- Referencias servicios de mensajería

A solicitud del Asegurado, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, a través de una llamada brindará la referencia e información en servicios de mensajería para el traslado a nivel nacional de paquetes, sobres o cajas.

- Llamada despertador

Con las indicaciones del Asegurado sobre día, hora y número teléfono de contacto, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, a través de una llamada se contactará con él para despertarlo. Se realizarán 5 intentos de comunicación por solicitud, si al realizar los 5 intentos no se logra comunicación con el Asegurado, en lo posible se dejará un mensaje. Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, no asume ninguna responsabilidad en caso de reclamación por parte del Asegurado si no este no responde las llamadas realizadas. La presente cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:** Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe se encargará de transmitir y cubrir los costos de los mensajes urgentes que le encargue el Asegurado, derivados de los servicios prestados el presente Programa de Asistencia. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado

**REFERENCIA DE TELÉFONOS DE EMERGENCIA:** Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, indicará los principales teléfonos de emergencia al Asegurado, como son bomberos, policía, defensa civil, cruz roja, entre otros. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

## **ASISTENCIA A LA MASCOTA**

---

El derecho a las siguientes prestaciones se extenderá al perímetro urbano de la ciudad de las principales ciudades Bogotá D.C. y su área metropolitana (Soacha, Mosquera, Madrid, Facatativá, Zipaquirá, Chía, Funza, Cajicá, Sibate, Tocancipá, La calera, Sopo y Cota), Medellín y su área metropolitana (Bello, Envigado, Itagüí, La estrella y Sabaneta), Cali y su área metropolitana (Jamundí, Palmira y Yumbo), Barranquilla y Soledad, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Santa Marta, Cartagena y Turbaco, Montería, Sincelejo, Valledupar, Villavicencio, Cúcuta, Tunja, Neiva, Pasto, Popayán e Ibagué. y contempla únicamente perros y gatos.

**REFERENCIA Y COORDINACIÓN SERVICIOS MÉDICOS VETERINARIOS:** Asistir al beneficiario prestando el servicio de referenciación y coordinación los servicios médicos veterinarios requeridos únicamente las prestaciones se extenderá al perímetro urbano de la ciudad de Bogotá y contempla únicamente perros y gatos. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA:** En caso de Accidente o enfermedad de la Mascota del Asegurado, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, asistirá al Asegurado orientándolo telefónicamente sobre las medidas básicas a tomar y los servicios de asistencia médica veterinaria prestados por terceros y el acceso a los mismos en relación con los síntomas o molestias que estén aquejando a la Mascota. Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, no emitirá ningún diagnóstico, ni interpretará resultados de exámenes de laboratorio, ni prescripción de medicamentos y únicamente a solicitud del Asegurado, se le indicarán los centros médicos veterinarios cercanos al lugar donde se encuentre. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**INFORMACIÓN SOBRE VACUNAS:** Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, orientará telefónicamente al Asegurado, brindándole información básica sobre las recomendaciones y plan de vacunas para su Mascota. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**REFERENCIA COSMÉTICA:** A solicitud del Asegurado, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, referenciará los servicios de cosmetología, peluquería, arreglo de uñas, baño y secado, prestados por clínicas veterinarias en la ciudad. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE GUARDERÍAS Y CASAS DE ADIESTRAMIENTO:** A solicitud del Asegurado, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, referenciará y coordinará los servicios prestados por guarderías y casas de adiestramiento para Mascotas. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**INFORMACIÓN SERVICIOS FÚNEBRES:** A solicitud del Asegurado, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, suministrará información sobre empresas de servicios fúnebres, crematorios y cementerios para las Mascotas. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TRANSPORTE:** En caso de Accidente o Enfermedad de la Mascota del Asegurado y una vez este notifique a la compañía, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, brindará la referencia y coordinará el servicio de traslado terrestre de la Mascota al centro hospitalario veterinario más cercano al lugar donde ocurrió la emergencia. los costos del traslado estarán a cargo del Asegurado. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**REFERENCIA DE CLÍNICAS VETERINARIAS:** A solicitud del Asegurado, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, brindará la referenciará de clínicas veterinarias en la ciudad. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

## ASISTENCIA EDUCATIVA

---

El Derecho a la prestación de los servicios descritos a continuación aplicar para los hijos menores de edad del asegurado con colegiatura en curso desde el grado segundo hasta el grado once.

**REFERENCIA DE ORIENTADORES Y TRADUCTORES:** Si el Asegurado requiere la asesoría de orientador educativo o un traductor, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, le referenciará a un profesional en áreas como matemáticas, ciencias, química, física o idiomas para que brinde los servicios de orientación académica. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**COORDINACIÓN Y ENVÍO DE PROFESOR:** En caso de Accidente o Enfermedad del hijo del Asegurado que lo incapacite por más de 5 días enviando a la compañía el soporte correspondiente, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, le enviara un orientador por máximo 10 días cubriendo hasta \$30.000 pesos por día. Las áreas cubiertas en este Servicio de asistencia son matemáticas, ciencias, química, física e idiomas. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por asegurado y aplica para el perímetro urbano de las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali.

**ORIENTACIÓN ESCOLAR TELEFÓNICA:** Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, orientará telefónicamente al hijo del Asegurado, realizando conferencia telefónica no superiores a 30 minutos cada una con orientadores académicos en caso de dudas básicas en la realización de tareas en áreas como matemáticas, ciencias, química, física o idiomas. Esta cobertura quedará limitada a máximo 6 solicitudes al mes.

**REFERENCIA DE PAPELERÍAS 24 HORAS:** Si el Asegurado solicita información acerca de establecimientos para la compra de papelería, tinta para impresoras, accesorios, etc., Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, en lo posible, le referenciará empresas de venta y servicio a domicilio para adquirir estos productos y su horario de atención. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**REFERENCIA DE PÁGINAS WEB:** Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, suministrará información sobre páginas web, si el hijo del Asegurado requiere ayuda para encontrar información a través de internet. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**ORIENTACIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIOS INTERNACIONALES:** Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, suministrará información sobre programas académicos brindados por instituciones reconocidas a nivel internacional e indicará al hijo del Asegurado los requerimientos básicos para realizar estudios en el exterior. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**REFERENCIA DE GUARDERÍAS, JARDINES Y/O COLEGIOS:** A solicitud del Asegurado, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, referenciará guarderías, jardines, colegios para niños menores de 15. Los parámetros de referenciación estarán determinados bajo los siguientes criterios:

Guarderías y jardines:

- Se tendrá en cuenta ubicación (zona geográfica) solicitada por el Asegurado.
- Cantidad de alumnos inscritos en la institución
- Horarios escolares.

Colegios:

- Ranking ICFCES de las instituciones educativas generada por el ministerio de educación

Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

## ASISTENCIA INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA

---

**SOPORTE TÉCNICO TELEFÓNICO:** Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, orientará telefónicamente al Asegurado, realizando conferencia con técnicos especializados, en caso de presentarse daños o el no funcionamiento de impresoras o computadoras en la Vivienda del Asegurado. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**ASISTENCIA REMOTA:** Con autorización del Asegurado y una vez este haya suministrado la información necesaria, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, a través de técnicos especializados, se conectará remotamente con la computadora indicada en la Vivienda del Asegurado para realizar una inspección técnica básica. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**COORDINACIÓN Y REFERENCIA TÉCNICA A DOMICILIO:** Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, referenciará a técnicos especialistas en caso de ser necesario de una visita al domicilio para reparación de las computadoras o las impresoras en la Vivienda del Asegurado. El costo total de los servicios prestados por los técnicos solicitados estará por cuenta del Asegurado. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**REFERENCIA DE PAPELERÍAS 24 HORAS:** Si el Asegurado solicita información acerca de establecimientos para la compra de papelería, tinta para impresoras, accesorios, etc., Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, en lo posible, le referenciará empresas de venta y servicio a domicilio para adquirir estos productos y su horario de atención. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**REFERENCIA ALQUILER DE COMPUTADORES:** Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, referenciará y coordinará los servicios prestados por empresas para el alquiler de equipos de cómputo. Los costos de dichos alquileres serán asumidos por el Asegurado. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**REFERENCIAS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO:** Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, referirá y coordinará los servicios de empresas que realicen mantenimiento a equipos de cómputo. El costo de los servicios adquiridos por el Asegurados correrá por su cuenta. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**REFERENCIA DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS:** Si el Asegurado requiere asesoría y servicios técnicos especializados, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, le referenciará a un profesional en ingeniería de sistemas para dicha labor. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

## ASISTENCIA TERCERA EDAD

---

El derecho de los servicios a continuación descritos aplica para las personas mayores de 65 años que residan en el inmueble asegurado.

**REFERENCIA DE VACUNAS PARA PERSONAS DE TERCERA EDAD:** Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, orientará telefónicamente al Asegurado, brindándole información básica sobre las recomendaciones dadas por la Secretaría de Salud en Colombia o la entidad que haga sus veces, referente a vacunas para personas de la Tercera edad. En Bogotá, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, en lo posible, coordinara la postura de vacunas a domicilio de acuerdo con el criterio médico tratante y el Equipo médico de Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe. El costo total de las vacunas y los servicios solicitados estará por cuenta del Asegurado. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE AMBULANCIA, MÉDICO DOMICILIARIO, Y/O ENFERMERA:** En caso de Accidente o Enfermedad del beneficiario de Tercera edad, previa solicitud, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, referenciará y coordinará los servicios requeridos por el mismo, como envío de ambulancia, médico domiciliario y/o enfermera. El costo de los servicios referidos estará por cuenta del Asegurado. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ELECTROCARDIOGRAMAS PARA PERSONAS DE TERCERA EDAD:** Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, en lo posible, coordinara la toma de electrocardiogramas a domicilio de acuerdo con el criterio médico tratante y el Equipo médico Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe. El costo total de los servicios solicitados estará por cuenta del Asegurado. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ENTRETENIMIENTO:** A solicitud del Asegurado, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, le informará sobre Obras de Teatro, Conciertos, Exposiciones en Museos y demás actividades de entretenimiento que se realicen en la ciudad. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CONDUCTOR:** Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, brindará la referencia y coordinará el servicio prestado por conductores para que realicen en desplazamiento del beneficiario de Tercera edad según sus indicaciones. El costo total de los servicios prestados por el conductor estará por cuenta del Asegurado. Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

**SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO:** En caso de incapacidad médica superior a cinco (5) días demostrada a la compañía y si el beneficiario de Tercera edad no cuenta con el medio de transporte adecuado o se ve imposibilitado para manejar su propio auto, tendrá la posibilidad de solicitar un servicio de acompañamiento a través de un conductor y/o automóvil, para ser trasladado dentro en su Ciudad de residencia, o dentro de la ciudad donde se encuentre, desde el lugar indicado hasta el centro médico, hospital o clínica donde tenga cita médica programada. Este servicio debe ser solicitado mínimo con cinco (5) horas de anticipación y Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, cubrirá hasta máximo tres (3) servicios de acompañamiento o desplazamiento por Asegurado en el año calendario.

**SERVICIO DE MENSAJERÍA LOCAL:** A solicitud del beneficiario de Tercera edad que se encuentre hospitalizado, mínimo con un día de anticipación, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, se encargará de recoger y llevar un paquete, sobre, caja y trasladarlo al lugar que él solicite, dentro de la misma ciudad. Esta garantía queda limitada a máximo un (1) servicios por el periodo de hospitalización y se brindará en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali.

**ALQUILER DE MULETA O SILLA DE RUEDAS:** Si a consecuencia de una Enfermedad o un Accidente al beneficiario de Tercera edad, le prescriben médicamente el uso de muletas o silla de ruedas, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, pondrá a su disposición, a título de comodato precario, dichos elementos cubriendo hasta un máximo de quince 15 SMDLV por evento, hasta máximo dos (2) eventos al año.

**GASTOS DE JORNADA DE ASEO GENERAL:** A solicitud del beneficiario de Tercera edad, y en caso de incapacidad médica, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, organizará y tomará a su cargo los costos de una jornada de aseo general de la vivienda, cubriendo hasta un monto máximo de 25 SMDLV, durante máximo un (1) día, (1 evento al año). Esta jornada general incluye los siguientes servicios:

- Retirar polvo y aplicar soluciones para la conservación, mantenimiento y desinfección de muebles y enseres.
- Limpiar vidrios tanto internos como externos en sitios o hasta segundos pisos. Para sitios o pisos altos solo se realizará la limpieza de los vidrios internamente.
- Aspirado de alfombras y tapetes.
- Barrido, trapeado, lavado, encerado de pisos y baños.
- Recolección de basuras en el hogar.

**COORDINACIÓN DE LECTOR A DOMICILIO:** A solicitud del beneficiario de Tercera edad que se encuentre imposibilitado de leer por sus propios medios a causa de dificultades físicas, visuales o emocionales, Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, organizará y tomará a su cargo los costos de los servicios prestados por un lector a domicilio para que realice la lectura de textos, novelas o periódicos durante un máximo dos (2) horas, cubriendo hasta 5 SMDLV por evento, hasta un máximo de tres (3) eventos en el año calendario.

**ASISTENCIA TÉCNICA TELEFÓNICA PARA NAVEGACIÓN EN INTERNET:** Seguros Alfa S.A. y el tercero que designe, orientará telefónicamente al beneficiario de Tercera edad, realizando conferencia con técnicos para que brinde asesoría telefónica con llamadas de máximo 30 minutos en la navegación por internet y el uso de redes sociales (skype, msn, facebook, etc.). Esta cobertura es ilimitada en número de eventos por Asegurado.

## EXCLUSIONES GENERALES DEL PRESENTE ANEXO

---

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, mediante el presente anexo la compañía no dará amparo, bajo ninguna circunstancia en los siguientes casos:

- a) Los servicios que el asegurado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- b) Los servicios adicionales que el asegurado haya contratado directamente con el técnico especialista reparador bajo su cuenta y riesgo.
- c) Daños causados por mala fe del asegurado.
- d) Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos salvo los que dentro de la cobertura lo registren de manera expresa.
- e) 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 la cláusula segunda y las exclusiones previstas en la misma cláusula.
- f) Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
- g) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- h) Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelación del mismo.
- i) Daños ocasionados por cimentación de la construcción.
- j) Daños preexistentes al inicio de cobertura de la póliza.
- k) Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.
- l) Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento.

La revocación o la terminación de la póliza de seguros a la que accede el presente anexo implica la revocación o terminación del anexo, por lo tanto, los amparos de asistencia domiciliar se suspenderán en los mismos términos y condiciones previstas en la póliza.

## OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

---

En caso de un evento cubierto por el presente contrato, el Asegurado deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números indicados en el carné de asistencia, debiendo informar el nombre de Asegurado, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, la dirección del inmueble asegurado, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa.

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

## INCUMPLIMIENTO

---

Ninguna de las partes será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Se entiende por fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, fenómenos de la naturaleza y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impide a alguna de las partes cumplir sus obligaciones.

## LIMITE 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.

## REEMBOLSOS

Seguros Alfa y el tercero que designe reembolsará al asegurado, el valor que éste hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos cubiertos mencionados en el presente anexo y hasta por los límites indicados, siempre y cuando se cumpla con las siguientes obligaciones:

El asegurado deberá solicitar antes de contratar un servicio cubierto, una autorización de Seguros Alfa y el tercero que designe, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, informando el nombre del asegurado, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

Una vez reciba la solicitud previa, Seguros Alfa y el tercero que designe, le dará al titular 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 Seguros Alfa y el tercero que designe, realizará un reembolso sin que se hayan remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

De cualquier manera, Seguros Alfa y el tercero que designe, se reserva el derecho de prestar directamente la Asistencia objeto del presente Anexo en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

**Para tramitar cualquier solicitud relacionada con la asistencia, por favor comunicarse con la línea de atención marcando la Opción 5**

**BOGOTÁ**  
60(1) 7455550

**CALI**  
60(2) 4850840

**MEDELLIN**  
60(4) 6040576  
**A NIVEL NACIONAL**  
**018000968181**

**BARRANQUILA**  
60(5) 3851862

**BUCARAMANGA**  
60(7) 6971246