

**Condicionado de Asistencia Domiciliaria Áreas Comunes Residenciales y/o Comerciales
(Copropiedades), Establecimientos Educativos y Pymes para pólizas expedidas a partir del 01
de junio de 2024.**

El proveedor de asistencia facilitará una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios o económica (reembolso) con el fin de limitar y controlar las pérdidas o los daños materiales, presentados en la edificación del inmueble asegurado como consecuencia de la realización de un evento súbito, imprevisto y accidental y que se encuentre dentro del alcance y límite establecido por evento. Esta atención estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año a nivel nacional. El alcance de este servicio solo aplica para el establecimiento asegurado, sean las áreas comunes o áreas privadas.

1. Servicio de Plomería

Cuando como consecuencia de una avería súbita e imprevista, en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de las áreas comunes de la copropiedad y/o establecimiento asegurado, se presente una avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, el proveedor enviará a un técnico especializado, que realizará la "Asistencia de Emergencia" para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma equivalente a **40 SMDLV** por evento, máximo 3 solicitudes por mes y un total de quince (15)* eventos por vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

En caso que la filtración objeto de la cobertura de este servicio se encuentre en placa estructural, a criterio de **LA PREVISORA S.A.** se determinará, si se procede con el envío de un técnico para la prestación del servicio o si se autoriza por reembolso.

*Del número total de eventos ofrecidos para este servicio, el asegurado podrá hacer uso solo de cinco (5) eventos máximos para las áreas privadas de la copropiedad bajo los mismos topes y alcances de la cobertura. **Estos servicios solo podrán ser coordinados y autorizados a través de la administración.**

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

Este servicio no tendrá cobertura en los siguientes eventos, por lo tanto, El proveedor no podrá indicar razones diferentes a estas para no prestar este servicio de asistencia:

- a.** Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias, estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- b.** Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- c.** Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, por humedades o filtraciones.

- d. Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble asegurado.
- e. Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
- f. Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble asegurado, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.
- g. Cuando el daño sea resultado de errores, en acabados o emboquillamientos.
- h. Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.
- i. Cuando el daño se genere en accesorios y/o acoples por rotura, vencimiento, desgaste natural y/o falta de mantenimiento.

El proveedor no será responsable por las labores de compra, instalación, resane, enchape y acabado de materiales que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

El proveedor de asistencia no es responsable del desmonte de muebles, sanitarios y/o demás ítems para garantizar la prestación del servicio. Estas labores deben ser ejecutadas previamente por el asegurado.

2. Servicio de Electricidad

Cuando como consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias de las áreas comunes de la copropiedad y/o establecimiento asegurado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, el proveedor enviará a un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. La asistencia de emergencia debe incluir la reparación de tableros de circuitos eléctricos, el cambio y/o reparación de totalizadores o cuchillas, breakers, fusibles (de las mismas características técnicas al averiado) dañados por corto circuito o sobrecarga. El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma equivalente a **40 SMLDV** por evento, con un máximo de quince (15)* eventos por vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

*Del número total de eventos ofrecidos para este servicio, el asegurado podrá hacer uso solo de cinco (5) eventos máximos para las áreas privadas de la copropiedad bajo los mismos toques y alcances de la cobertura. **Estos servicios solo podrán ser coordinados y autorizados a través de la administración de la copropiedad.**

El objeto del servicio será superar la emergencia del bien afectado y dejarlo en las mismas condiciones en que se encontraba antes del evento presentado sin oponer condiciones para la corrección del daño

tales como errores de diseño, incumplimiento de normas técnicas, mejoras en el sistema afectado, etc.

Este servicio no tendrá cobertura en los siguientes eventos, por lo tanto, El proveedor no podrá indicar razones diferentes a estas para no prestar este servicio de asistencia:

- a.** Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastros, sockets y/o fluorescentes.
- b.** Cuando el daño se presente en electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c.** Cuando el daño sea resultado de errores en acabados y emboquillamientos.
- d.** Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que, no obstante, se encuentren en el área común, hagan parte de áreas las áreas privadas según el reglamento de propiedad horizontal.
- e.** Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.

El proveedor 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 proveedor de asistencia no es responsable del desmonte de muebles, sanitarios, rejas y/o demás ítems para garantizar la prestación del servicio. Estas labores deben ser ejecutadas previamente por el asegurado.

3. Servicio de Cerrajería

Cuando como consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de las áreas comunes de la copropiedad y/o del establecimiento asegurado, el proveedor enviará al inmueble asegurado, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso al predio y el correcto cierre de la puerta de las áreas comunes de la copropiedad y/o del establecimiento asegurado. El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma equivalente a **41 SMLDV** por evento, máximo 3 solicitudes por mes y un total de dieciséis (16) * eventos por vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de la mano de obra y el traslado del técnico.

*Del número total de eventos ofrecidos para este servicio, el asegurado podrá hacer uso solo de cinco (5) eventos máximos para las áreas privadas de la copropiedad bajo los mismos topes y alcances de la cobertura. Estos servicios solo podrán ser coordinados a través de la administración.

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

Estos eventos no tendrán cobertura, en los siguientes casos:

- a. Cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso, a partes internas del inmueble a través de puertas interiores.
- b. Se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

El proveedor de asistencia no es responsable del desmonte de muebles, sanitarios y/o demás ítems para garantizar la prestación del servicio. Estas labores deben ser ejecutadas previamente por el asegurado

4. Reposición de Vidrios en caso de Rotura Accidental

Cuando como consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte de las áreas comunes de la copropiedad y/o del establecimiento asegurado, el proveedor enviará a un técnico que realizará la “Asistencia de Emergencia” de reposición del(os) vidrio(s) respectivos(s) siempre y cuando las circunstancias lo permitan. Este servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma equivalente a **40 SMLDV** por evento, máximo 3 solicitudes por mes y un total de quince (15)* eventos por vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales, la mano de obra y el traslado del técnico.

*Del número total de eventos ofrecidos para este servicio, el asegurado podrá hacer uso solo de cinco (5) eventos máximos para las áreas privadas de la copropiedad bajo los mismos topes y alcances de la cobertura. Estos servicios solo podrán ser coordinados a través de la administración.

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

Estos eventos no tendrán cobertura, en los siguientes casos:

- a. Cuando se trate de vidrios como marquesinas, claraboyas y/o tragaluces.
- b. En áreas privadas, cuando se trate de vidrios internos del predio que no hagan parte del encerramiento de este.
- c. Cualquier clase de espejos, divisiones de baño, domos, vitrales.
- d. Películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.
- e. Sustitución de marcos de ventana.
- f. Sustitución de vidrios vencidos, astillados y desgaste natural.

El proveedor 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 proveedor de asistencia no es responsable del desmonte de muebles, sanitarios y/o demás ítems para garantizar la prestación del servicio. Estas labores deben ser ejecutadas previamente por el asegurado.

5. Cobertura de Sustitución de Tejas por Rotura

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de tejas de asbesto cemento, barro, cerámica, plástica, acrílicas y fibra de carbono y que formen parte de la cubierta del inmueble, se enviará con la mayor brevedad un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia". Este servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por la suma de **41 SMLDV** por evento, máximo 3 solicitudes por mes y un total de diez y seis (16)* eventos por vigencia de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

*Del número total de eventos ofrecidos para este servicio, el asegurado podrá hacer uso solo de cinco (5) eventos máximos para las áreas privadas de la copropiedad bajo los mismos topes y alcances de la cobertura. Estos servicios solo podrán ser coordinados a través de la administración.

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

Se deja expresa constancia que el proveedor 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.

Estos eventos no tendrán cobertura, en los siguientes casos:

- a.** Cuando se trate de la reparación de goteras que no tengan como causa la rotura de tejas.
- b.** Cuando la cubierta sea en concreto simple o reforzado.
- c.** Cuando la cubierta sea de concreto simple o reforzado y presente cualquier problema de impermeabilización, fisuras y similares.
- d.** No tendrá cobertura cualquier elemento que haga parte del sistema de soporte estructural de la cubierta en general.
- e.** Cuando las tejas presenten problemas de envejecimiento prematuro o normal, manifestada en cristalización de la teja, producto de la exposición directa a los rayos solares o por exposición constantemente a la intemperie.
- f.** Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: canales, bajantes, o cualquier elemento de conducción de aguas lluvias a nivel de cubiertas del inmueble asegurado.
- g.** Cuando existan tejas desacomodadas.

- h.** Cuando por ausencia del soporte (flanche y/o caballete) exista una filtración.
- i.** Cuando se solicite un cambio mayor a seis (6) tejas dado que se entenderá como un cambio de cubierta y este deberá ser remitido al área de siniestros para su respectivo análisis conforme a las coberturas contratadas en la póliza. Por lo anterior, en caso de presentarse esta situación el proceso pasará al área de indemnizaciones y asistencia dejará de ser responsable de la continuidad del caso.

6. Servicios de Coordinación y Referencia de Técnicos

Cuando el asegurado requiera servicios de técnicos en las áreas comunes o privadas de la copropiedad o del establecimiento asegurado, relacionados con el mantenimiento de estos: carpintería, cerrajería, plomería, ebanistería, fontanería o reparación de electrodomésticos, el proveedor referenciará técnicos para la prestación de estos servicios. Sin límites de eventos durante la vigencia de la póliza.

7. Envío y Pago de Vigilante Sustituto

Cuando como consecuencia de un evento relacionado y/o amparado por las coberturas de la póliza, en la copropiedad y/o establecimiento asegurado el celador resultase herido y se haga necesaria su hospitalización por más de tres días, el proveedor enviará sin costo un vigilante para que le sustituya, por un periodo máximo de (8) días, hasta por la suma de **33 SMLDV** por evento. Esta cobertura estará limitada a máximo **tres (3) eventos** en la vigencia de la póliza.

8. Gastos de Traslado de Bienes

Cuando como consecuencia de un evento relacionado y/o amparado por las coberturas de la póliza, las áreas comunes de la copropiedad y/o establecimiento asegurado queden en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad de los bienes de esta, el proveedor asumirá el costo del acarreo de los muebles y/o enseres que indique el asegurado, hasta por **30 SMLDV** por evento, con un máximo de cuatro (4) eventos por vigencia de la póliza. El proveedor garantizará los gastos de depósito y custodia de los bienes trasladados, en una bodega elegida por el asegurado, hasta un límite de 55 SMLDV.

9. Orientación Jurídica Vía Telefónica

El proveedor proporcionará sin costo al asegurado, la Orientación Jurídica relacionada con la asistencia domiciliaria en áreas comunes residenciales y/o comerciales (copropiedades), establecimientos educativos y pymes, vía telefónica de profesionales en derecho las 24 horas del día los 365 días del año, hasta por 40 SMLDV por evento, con un máximo de dos (2) eventos por vigencia de la póliza.

10. Cobertura de Asistencia Jurídica por Responsabilidad Civil Extracontractual

El proveedor designará y pagará los honorarios de un abogado que represente los intereses del asegurado hasta por **40 SMLDV** por evento, con un máximo de dos (2) eventos por vigencia de la póliza.

11. Vigilante de Apoyo en Caso de Robo

En caso de robo del predio asegurado, el proveedor seleccionado deberá enviar un vigilante de apoyo para la custodia y seguridad de este por un periodo máximo de 5 días.

Esta cobertura tendrá un límite de **18 SMLDV** por evento y estará limitada a máximo **cuatro (4) eventos** en la vigencia de la póliza.

12. Cobertura de Jardinería

Cuando como consecuencia de un evento relacionado y/o amparado por las coberturas de la póliza, las plantas de los jardines de la copropiedad y/o establecimiento asegurado se vean afectadas, El proveedor enviará sin costo y previo acuerdo con el beneficiario, un especialista para adelantar los trabajos de jardinería y rehabilitar la zona afectada hasta por 30 SMLDV por evento, con un máximo de **tres (3) eventos** por vigencia de la póliza.

13. Aseadora Sustituta

Cuando a consecuencia de un siniestro en la copropiedad derivado de un incendio, rayo, explosión, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas, impacto de vehículos que no sean de propiedad de las personas que habiten en la copropiedad o de sus copropietarios, la aseadora resulte herida y sea necesaria su hospitalización por más de tres (3) días, el proveedor enviará una aseadora para que la sustituya por un periodo máximo de cinco (5) días y por un máximo de **5 SMDLV** por día y máximo cuatro (4) eventos por vigencia. Esta cobertura se brinda únicamente en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali.

14. Asistencia Jurídica

Emisión de conceptos jurídicos: Previo análisis de la información aportada por el asegurado y la evaluación de las inquietudes planteadas por el mismo, el proveedor solo emitirá un concepto jurídico, en aspectos relativos a derecho civil y de familia, derecho penal, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil, comercial, derecho policivo y laboral, cuando el asegurado requiera adelantar una consulta en tales aspectos. Tendrá un límite de dos (2) consultas por vigencia póliza.

15. Handy Man

En caso que el administrador requiera un técnico para arreglos locativos menores en la copropiedad; se coordinará el envío de un profesional que le ayudará exclusivamente con las siguientes labores: sustitución de grifos, instalación de cortinas, colocación de cuadros, soportes de televisores, repisas, espejos o figuras decorativas adosadas a paredes. Este servicio se prestará solo para la copropiedad asegurada. Este servicio debe ser solicitado con 24 Horas de anterioridad. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 5pm y los sábados de 8 am- 12 m.

El costo de los materiales empleados para la realización de los trabajos que conforman el servicio corre por cuenta del asegurado. Máximo 2 horas por evento. 2 eventos por vigencia de la póliza.

Esta cobertura Tendrá un límite de dos (2) eventos por vigencia póliza, cada uno hasta por diez (10) SMDLV.

16. Chef a domicilio

El proveedor de asistencia coordinará un chef profesional al inmueble asegurado dentro del perímetro urbano, en las ciudades donde Previsora tenga presencia directa, previo acuerdo con el Asegurado. Para ello, el asegurado debe suministrar la siguiente información: nombre, teléfono, tipo de gastronomía requerida, hora y lugar del evento. Los ingredientes deben ser suministrados por el Beneficiario.

El servicio debe ser solicitado con 8 horas de anticipación y/o cancelado con 2 horas antes del evento programado. Cena para máximo 20 personas.

Máximo 4 horas por evento.

Esta cobertura tendrá un límite de 10 SMDLV y 1 evento por vigencia de la póliza.

17. DJ a domicilio

A solicitud del Asegurado, el proveedor de asistencia coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red, al inmueble registrado dentro del perímetro urbano, en las ciudades donde Previsora tenga presencia directa, previo acuerdo con el Asegurado.

No aplica para celebraciones como navidad, día de la madre y padre, amor y amistad y año nuevo.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el Asegurado lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte del proveedor seleccionado hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del Asegurado. Para cancelar la asistencia programada, el asegurado debe comunicarse con la línea de asistencia y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Disponible 1 evento por vigencia de la póliza hasta **10 SMDLV**.

1. El servicio cubre las siguientes labores: reproducir, mezclar y/o difundir la música, coordinación de actividades, juegos, bailes, dinámicas de integración.
2. El servicio no incluye: sonido, luces, decoración, ni material, elementos o herramientas para el desarrollo de las actividades; estos deben ser proporcionados por el Asegurado.
3. No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
4. Este servicio tendrá un límite de 4 horas máximo por evento.
5. Solo podrá hacer uso de 1 evento por día.
6. Asumirá el costo de este servicio hasta el monto limite; en caso de que el costo del servicio sea superior al monto limite, el valor debe ser asumido por el Asegurado.

18. Mesero a domicilio

Por solicitud del asegurado de la póliza, asistencia coordinará los servicios de un mesero que asista al lugar del evento especificado. Para ello, el asegurado debe suministrar la siguiente información: nombre, teléfono, tipo de gastronomía que se servirá, hora y lugar del evento. Este servicio aplica sólo en ciudades principales.

Este servicio cubre 4 horas por evento y atención máximo de 20 personas por parte del mesero.

El servicio debe ser solicitado con 8 horas de anticipación y/o cancelado con 2 horas antes del evento programado.

Esta cobertura tendrá un límite de **10 SMDLV** y 1 evento por vigencia de la póliza.

GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

El proveedor dará garantía máxima de tres (3) meses, por todos los trabajos realizados por sus técnicos o su personal autorizado. Esta garantía se pierde cuando el asegurado adelante trabajos con personal diferente al del proveedor, sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

REEMBOLSOS

En los casos en que el proveedor no tenga disponibilidad inmediata, o no cuente con técnicos especializados en el ámbito territorial definido para el servicio, el asegurado tendrá derecho al reembolso de los gastos incurridos por la ocurrencia de los eventos cubiertos, hasta los límites establecidos en cada uno de ellos, siempre y cuando el asegurado cumpla con las siguientes obligaciones: a) El Asegurado deberá solicitar la autorización a través de la línea de asistencia, informando el nombre del destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía o cédula de extranjería, el número de la póliza del seguro, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa. Una vez reciba la solicitud previa, **LA PREVISORA S.A.**, 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 PREVISORA S.A.**, realizará un reembolso sin que haya sido autorizado previamente por la línea de Asistencia y sin que el Asegurado haya remitido las facturas originales correspondientes al servicio autorizado en mención.

EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

1. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos
2. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
3. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
4. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
5. Solicitud de servicios fuera de la vigencia de la póliza. Salvo los casos que han sido previamente notificados y se encuentran en curso.
6. Residencias que no puedan ser caracterizadas como viviendas habituales y permanentes del Asegurado.
7. Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por finalización de vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento de la vivienda, diferentes a los de la propia prestación del servicio de asistencia.
8. Daños ocasionados por plagas.
9. Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelaciones de este.
10. Daños ocasionados por la cimentación de la construcción.
11. Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.
12. Los servicios que el asegurado haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dado por Previsora Seguros S.A.
13. Los servicios adicionales que el asegurado haya contratado directamente con el técnico

especialista, bajo su cuenta y riesgo.

14. Daños causados por mala fe del asegurado o beneficiario.

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