

Mediante el presente contrato de servicios multiasistencia RAYCO, ANDIASISTENCIA., en adelante la Compañía, cubrirá los servicios de asistencia, contenidos en las siguientes cláusulas:

QUEDA ENTENDIDO QUE LA OBLIGACIÓN DEL PRESTATARIO SE LIMITA AL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN. DICHO PAGO SE REALIZARA EN DINERO O MEDIANTE REPOSICIÓN DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 1110 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. EL PAGO POR REPOSICIÓN SE REALIZARA A TRAVÉS DE UN TERCERO.

PRIMERA: OBJETO

La Compañía garantiza la puesta a disposición del titular de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar las pérdidas o los daños materiales, presentados en el inmueble registrado a consecuencia de un evento fortuito, súbito e imprevisto, con sujeción a la suma asegurada y a los demás términos y condiciones consignadas en el presente anexo.

SEGUNDA: DEFINICIONES

1. Titular:

Es la persona descrita en la carátula del presente contrato a quien se le prestarán los servicios y su grupo familiar básico (conyugue e hijos)

2. Inmueble registrado

Será el inmueble identificado bajo una dirección y ciudad, la cual será registrada por el tarjetahabiente al momento de la primera asistencia. Si el tarjetahabiente necesita realizar un cambio de dirección por cambio de domicilio, deberá reportarlo a la Compañía con 7 días de antelación al siguiente servicio y únicamente podrá realizar un cambio durante la vigencia anual.

3. SMLDV

(Salario Mínimo Diario Legal Vigente): Es el valor que hubiera determinado el Gobierno Colombiano como tal, y que se encuentre vigente al momento de solicitar el servicio de asistencia.

TERCERA: ÁMBITO TERRITORIAL

El derecho a las prestaciones de asistencia se extiende a los inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de Bogotá D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto y Popayán. La cobertura para los inmuebles que estén localizados en ciudades diferentes a las antes mencionadas, se otorgará bajo la modalidad de reembolso.

CUARTA: COBERTURAS

a. Plomería

La Compañía enviará al inmueble, previo acuerdo con el titular, 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 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.

El valor máximo establecido incluye el costo de los materiales y la mano de obra y será máximo por dos (2) eventos y con un límite de hasta 20 SMLDV.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que la Compañía no será responsable por las labores de compra, instalación, resane, enchape y acabado de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Exclusiones a la cobertura de plomería

- 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.
- 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, 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 diseño, en construcción, en acabados, en emboquillamientos.
- h) Cuando el daño se presente en tuberías, que no obstante se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- i) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.

b. 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, o de alguna de las puertas de las alcobas de la misma, la Compañía enviará al inmueble, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta y arreglar o en caso necesario sustituir la cerradura de la misma por una de características similares.

El valor máximo establecido incluye el costo de los materiales y la mano de obra y será máximo por dos (2) eventos y con un límite de hasta 20 SMLDV.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que la Compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo

Exclusiones a la cobertura de cerrajería

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, no habrá cobertura de cerrajería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores distintas de las alcobas, así como tampoco la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

c. Asistencia telefónica

- **Orientación jurídica telefónica**
La Compañía realizará mediante una conferencia telefónica una orientación jurídica en aspectos relativos a derecho civil, derecho penal, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil y laboral, cuando el titular en el giro normal requiera adelantar una consulta básica en tales aspectos.
De cualquier manera, la Compañía deja expresa constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el titular acepta que la Compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el titular.
El servicio máximo establecido será máximo por tres (3) eventos

- **Orientación médica telefónica**
En caso de accidente o enfermedad del titular se le brindará orientación telefónica sobre los servicios de asistencia médica prestada por terceros y cómo acceder a estos.
El servicio máximo establecido será ilimitado

- **Orientación educativa telefónica**

El hijo del titular podrá solicitar orientaciones vía telefónica sobre materias escolares básicas como matemáticas, física, química, biología, ciencias sociales y español. Esta asesoría será dada por tutores de cada una de las asignaturas mencionadas anteriormente, con un máximo de duración de media hora por llamada.

Nota: Esta cobertura está limitada a dos eventos por vigencia.

Esta asistencia tendrá un límite de 3 evento por año con un cubrimiento de hasta de 10 SMLDV.

d. Servicio de conductor elegido en caso de incapacidad temporal:

En caso que el titular requiera de un conductor elegido en caso de incapacidad temporal en las ciudades principales Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Cartagena, Pereira, Armenia, Manizales, Barranquilla, Ibagué, Sogamoso, Tunja, Neiva, Cúcuta, Buga, Duitama, Florencia, Girardot, Montería, Pasto, Popayán, San Gil, Tuluá, Valledupar, Villavicencio y Yopal.

Andiasistencia pondrá a disposición del titular un conductor profesional, con el fin de manejar el vehículo amparado bajo la presente póliza. El servicio deberá ser solicitado al menos con 4 horas de antelación por parte del titular, y el conductor que se envíe, hará el servicio desde el sitio domicilio habitual, hasta el límite máximo por todo el servicio y hasta dos trayectos por servicio; el segundo trayecto debe ser previamente solicitado en la llamada inicial.

Estando el conductor en la dirección y hora previamente acordada con el titular, esperará un máximo de 10 minutos al titular, se confirmará telefónicamente al titular la llegada del recurso y el tiempo de espera, vencido el tiempo señalado se informará telefónicamente del retiro del personal.

(Deberá enviarse la copia de la incapacidad para la prestación del servicio)

Nota: El servicio máximo será por dos (2) eventos y con un límite de hasta 10 SMLDV.

e. Mensajería por convalecencia

En caso que el beneficiario se encuentre incapacitado por enfermedad o accidente superior a 5 días, la Compañía pondrá a su disposición del servicio de mensajería para que realice trámites no monetarios. El servicio deberá ser solicitado al menos con 6 horas de antelación por parte del beneficiario, y el mensajero que se envíe, hará el servicio desde el domicilio del beneficiario al sitio de desplazamiento y nuevamente al domicilio del beneficiario, con un límite máximo por todo el servicio de tres horas. Si llegare a ocurrir que el mensajero estando en la dirección y hora previamente acordada con el beneficiario, debe esperar un tiempo mayor a una hora, dicho tiempo adicional será por cuenta del beneficiario.

(Deberá enviarse la copia de la incapacidad para la prestación del servicio)

Nota: Esta cobertura está limitada a un servicio y un límite máximo de 10 SMLDV durante la vigencia.

QUINTA: EXCLUSIONES GENERALES

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

- a) Los servicios que el beneficiario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de la Compañía; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con la Compañía.
- b) Los servicios adicionales que el beneficiario haya contratado directamente con el especialista reparador bajo cuenta y riesgo.

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

- a) Los causados por mala fe del beneficiario.
- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- c) 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.
- d) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- e) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- f) Los que se produzcan con ocasión de la participación del beneficiario en apuestas, desafíos o riñas.

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

h) Daños ocasionados por cimentación de la construcción.

i) Daños preexistentes al inicio de cobertura del anexo.

j) Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.

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

l) Trabajos de mantenimiento.

SEXTA: OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

En caso de evento cubierto por el presente anexo, el titular deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono, en Bogotá al 6445395 y 018000915395 a Nivel Nacional, Opción 6 Multiasistencias RAYCO, debiendo indicar su nombre, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la póliza del seguro, el lugar dónde se encuentra, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa

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

SÉPTIMA: INCUMPLIMIENTO

La Compañía queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del titular o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo.

Si el titular solicitara los servicios de asistencia y la Compañía no pudiera intervenir directamente, por causa de fuerza mayor, los gastos razonables en que se incurra serán reembolsados, previa presentación de los correspondientes recibos, siempre que tales gastos se hallen cubiertos.

OCTAVA: LÍMITE 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.

NOVENA: REEMBOLSOS

El titular deberá solicitar antes de contratar, de manera particular, un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de la Compañía, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo indicar su nombre, 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 recibida la solicitud previa, la Compañía dará al titular un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas (originales o copias) de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización.

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

DÉCIMA: GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

La Compañía dará garantía de 2 meses, por todos los trabajos realizados por sus técnicos o su personal autorizado. Esta garantía se pierde cuando el contratante del servicio adelante trabajos con personal diferente al de la Compañía sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

EN CASO DE SINIESTRO COMUNIQUESE A LA LÍNEA:

Nacional: 018000915395
Opción 6 de Multiasistencias
Bogotá: 6445395

www.mapfre-asistencia.com