

## ANEXO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA SOLIHOGAR

QUEDA ENTENDIDO QUE LA OBLIGACIÓN DE LA ASEGURADORA SE LIMITA AL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN. DICHO PAGO SE REALIZARÁ EN DINERO CUANDO PREVIAMENTE HAYA SIDO AUTORIZADO POR LA COMPAÑÍA O MEDIANTE REPOSICIÓN DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 1110 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. EL PAGO POR REPOSICIÓN SE REALIZARÁ A TRAVÉS DE UN TERCERO.

Mediante el presente anexo, Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda., en adelante La Compañía, aseguran los servicios de asistencia domiciliaria contenidos en las siguientes cláusulas:

### CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL ANEXO.

En virtud del presente anexo, La Compañía garantiza la puesta a disposición del asegurado de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la edificación del inmueble asegurado a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente anexo y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

### CLÁUSULA SEGUNDA: DEFINICIONES.

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

1. Tomador del Seguro: Persona que traslada los riesgos por cuenta propia o ajena, quien suscribe este contrato, y por tanto a quien corresponden las obligaciones que se derivan del mismo, salvo aquellas que expresamente corresponden al asegurado.
2. Asegurado: Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.  
Para los efectos de este anexo, tienen además la condición de beneficiario:
  - El arrendatario o grupo familiar primario que conviva en el inmueble.
3. Inmueble asegurado: Será el inmueble registrado bajo una dirección y ciudad plenamente identificado en la póliza como "Dirección del Riesgo Asegurado".
4. Edificación: Conjunto de elementos de construcción que conforman la estructura y su cerramiento, las divisiones internas, las instalaciones hidráulicas, sanitarias, eléctricas.
5. SMDLV: Salario Mínimo Legal Diario, es el valor que hubiera determinado el Gobierno Colombiano como tal, y que se encuentre vigente al momento del siniestro.

### CLÁUSULA TERCERA: AMBITO TERRITORIAL.

El derecho a las prestaciones de este anexo se extiende a los establecimientos asegurados que se encuentran en el casco urbano de las ciudades de Bogotá D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Cúcuta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Popayán, Neiva, Tunja, Ibagué, Villavicencio, Pasto.

Y área metropolitana de las ciudades de:

Bogotá D.C. (Soacha, Mosquera, Madrid, Facatativá, Zipaquirá, Chía, Funza, Cajicá, Sibaté, Tocancipá, La Calera, Sopo y Cota),  
Medellín (Bello, Envigado, Itagüí, La Estrella y Sabaneta),  
Cali (Jamundí, Palmira y Yumbo  
Barranquilla y Soledad,  
Bucaramanga, (Girón, Piedecuesta y Floridablanca)  
Pereira (Dosquebradas)

Manizales (Villa María)  
Armenia (Calarcá)

En municipios diferentes a ciudades capitales de departamento el tiempo de llegada estará sujeto a disponibilidad.

#### **CLÁUSULA CUARTA: COBERTURAS AL INMUEBLE ASEGURADO.**

Las coberturas relativas al inmueble asegurado son las relacionadas en este artículo, que se prestarán de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:

##### **1. Cobertura de Plomería:**

Se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realice la “asistencia de emergencia”: Reparación de los daños súbitos e imprevistos, ocasionados como consecuencia de un evento accidental como avería, taponamiento, rotura o fuga de agua, que ocurra en las instalaciones de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble asegurado, y sean necesarias para restablecer el servicio y/o controlar el daño, siempre y cuando el estado de las redes lo permita y el daño no se haya causado por descuido, mal manejo, maltrato o falta de mantenimiento. El servicio de emergencia a que se refiere esta Cobertura será cubierto por Solidaria hasta un valor máximo de treinta (30) salarios mínimos diarios legales vigentes (SMDLV) por evento, sin límite de eventos durante la vigencia anual de la póliza. El valor anterior incluye el costo de los materiales de la reparación, y mano de obra y traslado del técnico. El servicio contemplará la reposición de los acabados exclusivamente involucrados en la intervención, comprendiendo baldosas de tonalidad semejante al original y básicos tales como pintura plana mate (Vinilo) y enchapes que se encuentren vigentes en el mercado nacional y que hayan sido intervenidos en la exploración y reparación.

##### **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.

Si por fuerza mayor no es viable la prestación de asistencia de emergencia y siempre que exista cobertura, La Compañía a su discreción podrá autorizar al asegurado para que éste efectúe la reparación, aplicando para ello las mismas condiciones de que trata la **CLÁUSULA UNDECIMA: REEMBOLSOS**.

Dichas situaciones de emergencia deben ser reportadas por el usuario a **ASISTENCIA SOLIDARIA**.

##### **Exclusiones a la cobertura de Plomería:**

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- a) Depósitos, calentadores, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas,
- b) El arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debida a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedades o filtraciones.
- c) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes (propiedad horizontal) o en instalaciones propiedad de la empresa de servicios públicos.
- d) Radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, electrodomésticos, gasodomésticos y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua.
- e) En caso de rotura o fugas de tubería galvanizada, gress, cobre, asbesto y cemento, se cubre solo un evento dentro de la vigencia.
- f) La cobertura no incluye la intervención de pisos laminados, ni mármol, granito, granito pulido.
- g) La cobertura no incluye la exploración de los ductos y tuberías, junto con sus conexiones, embebidas en placas y columnas estructurales.
- h) No se interviene exploraciones donde se encuentren instalados muebles incrustados y sobrepuestos dado que es responsabilidad del asegurado su maniobra y desmonte en caso de requerirse. Por solicitud y

necesidad del asegurado la compañía llegase a realizar estas maniobras, la compañía de asistencia no será responsable por alguna afectación del mueble.

- i) Se excluye el cambio o mantenimiento de los mezcladores por desgaste o cumplimiento de la vida útil.

## 2. Cobertura de Desinundación de Alfombras:

En caso de que la alfombra de pared a pared resulte afectada por una inundación a causa de un daño de plomería amparado en el presente anexo, Solidaria enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la desinundación de la alfombra. El valor asegurado para esta cobertura es de treinta (30) SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

### Exclusiones al servicio de desinundación de alfombras:

La compañía no realizará bajo esta cobertura el lavado, secado y/o reposición de las alfombras.

## 3. Cobertura de Electricidad:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del inmueble asegurado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, se enviará con la mayor brevedad un técnico especializado, que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el suministro del fluido eléctrico, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado hasta por un límite máximo de sesenta (60) SMDLV por evento por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra.

Si por fuerza mayor no es viable la prestación de asistencia de emergencia y siempre que exista cobertura, La Compañía a su discreción podrá autorizar al asegurado para que éste efectúe la reparación, aplicando para ello las mismas condiciones de que trata la **CLÁUSULA UNDECIMA: REEMBOLSOS**.

### Exclusiones a la cobertura de electricidad.

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- a) Elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas o fluorescentes.
- b) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c) Daños y/o cortes de energía o suspensión del servicio por parte de la empresa de energía, así como los arreglos en las redes públicas de suministro.
- d) No aplica la cobertura por falta de mantenimiento, deterioros previos y vida útil de las piezas.

## 4. Cobertura de cerrajería:

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta o puertas principales de acceso al inmueble asegurado, se enviará con la mayor brevedad un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el acceso al inmueble. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por un límite máximo de sesenta (60) SMDLV por evento por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

**Nota:** La Compañía contemplará materiales que se encuentren vigentes en el mercado nacional y sean de fácil consecución.

Si por fuerza mayor no es viable la prestación de asistencia de emergencia y siempre que exista cobertura, La Compañía a su discreción podrá autorizar al asegurado para que éste efectúe la reparación, aplicando para ello las mismas condiciones de que trata la **CLÁUSULA UNDECIMA: REEMBOLSOS**.

## EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE CERRAJERÍA.

Quedan excluidas de la presente cobertura, la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a puertas blindadas, de apertura por medio de motores o tarjeta de proximidad. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas.

### 5. Cobertura de 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 vidrio que forme parte del cerramiento de la vivienda, se enviará con la mayor brevedad un técnico que realizará la “Asistencia de Emergencia”, siempre y cuando las circunstancias lo permitan. Este servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el asegurado, hasta por un límite máximo de sesenta (60) SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra. Si por fuerza mayor el técnico especializado no puede prestar la “Asistencia de Emergencia” y siempre que exista cobertura, La Compañía a su discreción podrá autorizar al asegurado para que éste efectúe la reparación, aplicando para ello las mismas condiciones de que trata la CLÁUSULA UNDECIMA: REEMBOLSOS del presente Anexo.

## EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE VIDRIOS.

Quedan excluidas de la presente cobertura:

- 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.
- c) Cualquier clase de elementos diferentes de vidrios de cerramiento de la edificación, tales como espejos, vitrinas, vitrales, lámparas y avisos.
- d) Vidrios quebrados por terremoto, temblor, erupción volcánica, vendaval actos de terrorismo, motín o asonada.
- e) Vidrios que requieran tratamientos especiales, ejemplo vidrios templados o laminados.
- f) El servicio descrito en el presente numeral no se prestará cuando el sistema de ventanearía esté deteriorada y esta situación impida la correcta instalación del vidrio ocasione daños constantes en su normal funcionamiento.
- g) Vidrios blindados, audio aislante o térmico. Se reemplazarán por vidrios comunes.
- h) Laminas, películas y en general materiales importados.
- i) No se entregará la instalación del vidrio con logos, labrados o diseños particulares.

### 6. Soluciones de Mantenimiento:

#### 6.1 Emboquillamiento:

Se realizará un emboquillamiento de emergencia sobre la zona afectada, este servicio se atenderá con el fin de suplir la emergencia súbita que se presente en el lugar intervenido. No se autorizará el emboquillamiento general de la toda zona.

Nota: Al efectuar este servicio, es posible la afectación de la baldosa, por lo tanto, quedará sujeto a la autorización del asegurado, debido a que dicho cambio no está contemplado dentro la cobertura.

El valor asegurado para esta cobertura es hasta \$200.000, 1 evento por vigencia. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

#### 6.2 Limpieza de canales:

Se realizará la limpieza e inspección de canales de aguas lluvias con el fin de solventar la emergencia previo diagnóstico recibido por parte del técnico, siempre y cuando las piezas no presenten ningún tipo de desgaste o deterioro, se procederá a autorizar el servicio previas salvedades generadas al asegurado. No incluye el cambio de canales de agua lluvias.

El valor asegurado para esta cobertura es hasta \$200.000, 1 evento por vigencia. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

### **6.3 Mantenimiento codos lavaplatos:**

Se realizará el mantenimiento (limpieza) de codos de lavaplatos por emergencia previo diagnóstico recibido por parte del técnico, siempre y cuando las piezas no presenten ningún tipo de desgaste o deterioro se procederá a autorizar el servicio previas salvedades generadas al asegurado.

**Nota:** Al efectuar este servicio, es posible la afectación de la pieza, por lo tanto, quedará sujeto a la autorización del asegurado, debido a que dicho cambio no está contemplado dentro la cobertura.

El valor asegurado para esta cobertura es hasta \$200.000, 1 evento por vigencia. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

### **6.4 Silicona de lavaplatos y lavamanos:**

Se realizará el mantenimiento en silicona en la zona parcial reportada por el cliente con el fin de solventar la emergencia presentada, no se realizará el desmonte total del lavaplatos o lavamanos. Se considera una exclusión los desgastes o deterioro previas salvedades por manipulación.

**Nota:** En caso de persistir el inconveniente, se debe realizar otro tipo de procedimiento, que no está contemplado dentro de la cobertura.

El valor asegurado para esta cobertura es hasta \$200.000, 1 evento por vigencia. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

### **6.5 Mezcladores:**

Se realizará el cambio de los mezcladores por emergencia súbita e imprevista previo diagnóstico recibido por parte del técnico. El valor asegurado para esta cobertura es hasta \$200.000, 1 evento por vigencia. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

Nota: no habrá responsabilidad en la asistencia, si el mezclador se llegará romper por causa de deterioro o desgaste.

## **7. Cobertura de Celaduría:**

Se prestará el servicio de celaduría cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto no excluido en el presente anexo, se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del cerramiento de la vivienda y comprometa considerablemente la seguridad del inmueble asegurado. Para estos casos se enviará un vigilante con la mayor brevedad, que cuidará del inmueble procurando la seguridad del mismo. Este servicio de emergencia cubre en cada evento hasta un límite de cuarenta (40) SMDLV vigentes a la fecha del siniestro. La cobertura se limita a 2 eventos durante la vigencia anual.

## **8. Gastos de Hotel por inhabilitación del inmueble asegurado:**

Cuando a consecuencia de uno cualquiera de los siguientes eventos: Incendio, humo generado por incendio, Explosión, Inundación o Anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres, el inmueble asegurado no quede en condiciones de habitabilidad, La Compañía cubrirá los gastos de hotel para un máximo de cuatro (4) habitantes permanentes del inmueble asegurado, a razón de trece (13) SMDLV por persona por día vigentes a la fecha del siniestro, y solo por el tiempo que duren las reparaciones con un máximo de cinco (5) días continuos.

## **9. Gastos de mudanzas:**

Cuando a consecuencia de uno cualquiera de los siguientes eventos: Incendio, humo generado por incendio, explosión, Inundación o Anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres, el inmueble asegurado quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes en él contenidos, La Compañía, a solicitud del Asegurado, se encargará de realizar el

traslado de tales bienes hasta el sitio designado por él, dentro de la misma ciudad, y de regreso hasta el inmueble asegurado cuando hayan culminado las reparaciones. Esta cobertura tendrá un límite máximo por evento de cincuenta (50) SMDLV vigentes a la fecha del siniestro.

#### **10. Depósito y custodia de bienes:**

Como complemento del numeral anterior, los gastos de depósito y custodia de los bienes serán por cuenta de La Compañía, hasta un límite de sesenta (60) SMDLV por evento.

#### **11. Interrupción del viaje del asegurado como consecuencia de un siniestro en el inmueble asegurado:**

Cuando a consecuencia de uno cualquiera de los siguientes eventos: Incendio y rayo, Explosión, Inundación o Anegación, Daños por agua, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas, impacto de vehículos, y siempre que el asegurado propietario del inmueble asegurado se encuentre de viaje y ninguna otra persona pueda sustituirle, haciéndose necesaria su presencia en el inmueble asegurado, La Compañía sufragará los mayores gastos en que él incurra para realizar su desplazamiento de regreso. Esta cobertura tendrá un límite de seiscientos (600) SMDLV vigentes a la fecha del siniestro y por evento.

#### **12. Desplazamiento del asegurado por interrupción del viaje debido a fallecimiento de un familiar:**

La Compañía abonará los gastos de desplazamiento del asegurado, cuando tenga que interrumpir el viaje por fallecimiento en Colombia del cónyuge o un familiar hasta primer grado de consanguinidad, hasta el lugar de inhumación y de vuelta para la continuación del viaje, siempre que no pueda efectuar tal desplazamiento con el medio propio de transporte utilizado en el viaje, hasta un monto máximo de seiscientos (600) SMDLV V vigentes a la fecha del deceso del familiar.

#### **13. Gastos de alquiler de televisor y video reproductor.**

La Compañía sufragará los gastos de alquiler de un televisor y/o video reproductor, durante un máximo de \$300.000 y/o 5 días, el límite que se complete primero, cuando a consecuencia de un corto circuito se produzca un daño en los mismos que imposibilite su utilización definitiva. Los derechos bajo esta cobertura se suscribirán exclusivamente a las ciudades donde existan los servicios profesionales de alquiler de televisores y video reproductores y por tanto La Compañía no será responsable de la prestación de esta cobertura en otras ciudades, perdiéndose el derecho sobre este beneficio.

#### **14. Cobertura de Instalaciones de gas**

Por el presente anexo, La Compañía enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones de gas (natural o propano) del inmueble asegurado exclusivamente en los siguientes casos:

Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de gas natural o propano. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones de gas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición instalación, resane, enchape y acabado,

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

#### **PARÁGRAFO:**

La Compañía adelantará los trabajos que se requieran para arreglo de redes siempre y cuando el imprevisto no sea una fuga de gas que represente o ponga en riesgo la integridad de los habitantes o del inmueble, en este caso ASISTENCIA SOLIDARIA coordinará una ayuda de emergencia inmediata con la empresa de Gas de la Ciudad de prestación de servicios, una vez controlado la emergencia y se pueda cerrar las válvulas de control de gas, se realizaran las reparaciones requeridas de conformidad con lo citado en el presente anexo.

#### **PARÁGRAFO:**

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

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

#### **15.Reparación o Sustitución de Tejas por Rotura:**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de tejas de asbesto cemento, barro, cerámica, plástica, acrílicas, vidrio 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 treinta (30) SMDLV por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

#### **EXCLUSIONES DE LA COBERTURA REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE TEJAS.**

- a) Cuando se trate de la reparación de goteras que no tengan como causa la rotura de tejas.
- b) Cuando la cubierta sea de concreto simple o reforzado y/o presente cualquier problema de impermeabilización, fisuras y similares.
- c) Cualquier elemento que haga parte del sistema de soporte estructural de la cubierta en general.
- d) Cuando el daño se ocasione por una mala instalación que no cumplan con las especificaciones técnicas del fabricante o constructor.
- e) Cualquier elemento que haga parte del sistema de soporte estructural de la cubierta en general.

#### **16.Orientación médica básica telefónica.**

Por solicitud del asegurado La Compañía a través de un equipo médico autorizado, les asesorará telefónicamente con respecto a los pasos inmediatos que debe seguir en caso de sufrir un accidente en el domicilio registrado. Dicho equipo podrá recomendar la visita de un médico, o le indicará las direcciones de centros médicos cercanos.

#### **17.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 asegurado en el giro normal requiera adelantar una consulta básica en tales aspectos.

#### **El servicio objeto del presente amparo incluye:**

1. Consultas sobre cualquier asunto legal siempre que esté definido dentro de las especialidades más adelante descritas y siempre y cuando se realice a través de la persona autorizada, a los números telefónicos establecidos para tal fin. La consulta debe ser resuelta dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la solicitud de la consulta.
2. La consulta incluye la revisión de los documentos legales que se generen en desarrollo del objeto social de la empresa, o si es el caso de las relaciones propias del hogar, de acuerdo con el amparo contratado, situación ésta que implica la sugerencia de cambios y modificaciones que, a juicio de los abogados designados, deba realizarse.
3. Llamadas y/o cartas en las áreas de cada especialización y por supuesto las recomendaciones sobre el uso de una comunicación escrita o de una llamada telefónica, llamada o carta que podrá realizarse directamente por el asegurado o por el abogado designado para el caso, como la más conveniente.

## ÁREAS DE CONSULTA DE ACUERDO CON LA ESPECIALIDAD:

- 1. Asesoría en derecho laboral:** Modalidades de contratación laboral, terminación del contrato laboral cuando existe justa causa para dar por terminado y que derechos y obligaciones surgen ante un despido sin justa causa. Prestaciones especiales a cargo del empleador, prestaciones relacionadas con el sistema de seguridad social integral, asuntos relacionados con pactos y convenciones colectivas de trabajo, régimen legal de los sindicatos y su control por parte del Gobierno Nacional. Y los demás temas que trate el código Laboral Colombiano y sus leyes reglamentarias.
- 2. Asesoría en derecho civil:** Existencia y fin de las personas, derecho de familia como por ejemplo las obligaciones entre los cónyuges y para con sus hijos, las figuras jurídicas para proteger el patrimonio de familia, el régimen de la sociedad conyugal, las causales para promover el divorcio y los eventos y consecuencias jurídicas de la disolución del matrimonio, derecho de menores. Régimen legal de los bienes muebles e inmuebles. Sucesiones. Celebración, ejecución y finalización de contratos de carácter civil.
- 3. Asesoría en derecho policivo:** Formulación de peticiones y reclamaciones ante las autoridades de policía civil como de tránsito. Obtención de permisos y licencias de funcionamiento para el desarrollo de actividades de negocios o espectáculos. Formulación de denuncias y contravenciones ante las autoridades de policía.
- 4. Asesoría en derecho comercial:** Principales obligaciones de los comerciantes, que actividades se consideran mercantiles y las consecuencias jurídicas de tal evento. Constitución, funcionamiento de los diversos tipos de sociedades comerciales, procedimientos relacionados con la crisis empresarial tales como acuerdos de reestructuración y concordatos, liquidación. Régimen legal de los bienes mercantiles, venta y adquisición de establecimientos de comercio, los derechos que confiere la propiedad industrial, las patentes de invención y los registros de marcas y signos distintivos. Títulos valores tales como letras de cambio, pagarés, cheques, facturas cambiarias de compraventa, certificados de depósitos, conocimientos de embarque, acerca de su creación, circulación y exigibilidad. Derechos y obligaciones que se generan a partir de contratos de carácter mercantil. Régimen legal del sistema financiero, sector Bancario y real.
- 5. Asesoría en derecho público y administrativo:** Procedimientos administrativos, agotamiento de la vía gubernativa, revocatoria directa de los actos administrativos. Control y procedimientos ante la jurisdicción contencioso-administrativa, régimen de la contratación estatal, trámite de quejas presentadas ante entidades de la administración como superintendencias, organismos de seguridad y otros. Régimen de aprovechamiento forestal, el plan de ordenamiento territorial, el código de minas, el código nacional de recursos naturales, el estatuto aduanero, el estatuto de notariado y registro. Acción de tutela, populares y de grupo.
- 6. Asesoría en derecho internacional:** Procedimiento para la aprobación de tratados internacionales en nuestro país. Tratados internacionales incorporados a la legislación colombiana que se encuentren en plena vigencia. Aplicación del derecho internacional y supranacional en materia de propiedad industrial y patentes. Régimen legal aplicable a los contratos de carácter internacional. Trámites para que las decisiones de autoridades extranjeras produzcan efectos jurídicos en nuestro país y viceversa. Trámites para que los actos jurídicos celebrados en el exterior produzcan plenos efectos jurídicos en nuestro país y viceversa.
- 7. Asesoría en derecho constitucional:** Principios fundamentales, derechos fundamentales y su protección. Garantías y deberes constitucionales, participación democrática de los ciudadanos. Organización del Estado. Elecciones y organización territorial. Órganos de Control. De la Organización Territorial Régimen Económico y de hacienda pública. Reforma de la Constitución. Jurisprudencia de la Corte Constitucional en diversos temas de interés. Y todos los temas relacionados con la protección de los derechos consagrados en la Constitución Política de Colombia.
- 8. Asesoría en derecho tributario y aduanero:** Impuesto a la renta, ganancias ocasionales, remesas, ajuste integral por inflación a partir del año de 1992, obligaciones del agente retenedor, conceptos sujetos a retención en la fuente, impuesto sobre las ventas, hecho generador del impuesto, causación del impuesto, responsables del impuesto, base gravable, tarifas, bienes exentos, determinación del impuesto a cargo del régimen común, régimen simplificado, procedimientos y actuaciones especiales. Impuesto de timbre nacional, actuaciones gravadas y sus tarifas, causación, pago del impuesto, facultades de la administración para el control y recaudo, obligaciones y prohibiciones, sanciones. Impuestos distritales y municipales Procedimientos



tributarios, deberes y obligaciones formales, determinación del impuesto e imposición de sanciones, régimen probatorio, extinción de la obligación tributaria, cobro coactivo, intervención de la administración.

**9. Consultas sobre propiedad intelectual y otros trámites comunes:** Para las pequeñas y medianas empresas, se resuelven consultas relacionadas con: Cumplimiento de reglamentos técnicos ante la Superintendencia de Industria y Comercio; Requisitos para importar y exportar; Trámites propiedad intelectual, marcas y patentes.

**10. Asesoría en copropiedades:** Consultas acerca de la ley 675 de 2001 referente a propiedad horizontal.

**11. Notariado y registro:** Estudios de títulos, asesoría para trámites notariales y ante oficinas de registro de instrumentos públicos y otros temas relacionados. No será objeto de la prestación del servicio:

1. Los servicios que el BENEFICIARIO haya concertado por su cuenta, sin el previo consentimiento; los servicios adicionales que el BENEFICIARIO haya contratado directamente por su cuenta y riesgo.
2. Los ocasionados por la falta de seguimiento o aquellos que se suceden como consecuencia de las instrucciones impartidas por los abogados del servicio de asistencia como consecuencia de una consulta.
3. Asistencia jurídica por accidentes de tránsito y todo lo relacionado con el derecho penal.
4. Asistencias jurídicas derivadas de contratos de seguros, por incumplimiento de los mismos, con reclamaciones y cualquier tema relacionado.

#### LÍMITES DEL SERVICIO:

1. El BENEFICIARIO tendrá derecho a doce (12) llamadas de consulta al año, máximo cuatro (4) mensuales, dentro de las áreas de especializada.
2. El BENEFICIARIO tendrá derecho a solicitar la revisión de hasta tres (3) documentos anuales que se recibirán únicamente en fotocopia por correo, vía fax o electrónica, dentro de las áreas de especialidad con un máximo de 30 páginas: la revisión documental no se computará como una llamada dentro del límite de las doce llamadas anuales a que se refiere el numeral anterior. Los documentos recibidos no se devolverán al BENEFICIARIO.
3. La elaboración de una (1) minuta al año.
4. Las consultas que se resolverán no implican litis, conciliación, transacción ni envío de correspondencia física por parte de los abogados.
5. Los conceptos serán principalmente emitidos en forma verbal o por escrito a través de correo electrónico, a solicitud del BENEFICIARIO. También podrán emitirse conceptos vía fax cuando el BENEFICIARIO así lo requiera; en este caso, la respuesta no superará dos hojas.

#### CLÁUSULA SEXTA: EXCLUSIONES GENERALES DEL PRESENTE ANEXO.

1. No son objeto de la cobertura de este anexo las prestaciones y hechos siguientes:
  - a) Los servicios que el asegurado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de la compañía; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con la compañía.
  - b) Los servicios adicionales que el asegurado haya contratado directamente de manera particular con el especialista/técnico reparador bajo cuenta y riesgo propio.
  - c) Trabajos de albañilería a consecuencia de reparaciones con personal particular o derivadas de corrección en los diseños del inmueble.
  - d) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes (propiedad horizontal) o en instalaciones propiedad de la empresa de servicios públicos.
  - e) Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales del inmueble asegurado.

- f) Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción ajustados a las normas técnicas de construcción vigentes. Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de materiales o aquellos originados por falta de mantenimiento.”

2. Quedan excluidos de la cobertura objeto del presente contrato las consecuencias de los hechos siguientes:

- a) Los causados por mala fe del asegurado.
- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, 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, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- d) Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
- e) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.

### **CLÁUSULA SEPTIMA: REVOCACION.**

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 Coberturas de asistencia domiciliaria se suspenderán en los mismos términos y condiciones previstas en la póliza.

### **CLÁUSULA OCTAVA: LIMITE DE RESPONSABILIDAD.**

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

### **NOVENA: SINIESTROS**

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

#### **1. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO**

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

Las llamadas telefónicas serán con cobro revertido, y en los lugares en que no fuera posible hacerlo así, el Asegurado podrá recuperar el importe de las llamadas, contra presentación de los recibos.

En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencia prestadas por servicios ajenos a esta Compañía, excepto los mencionados en la Cláusula Décima del presente Anexo.

#### **2. INCUMPLIMIENTO.**

La Compañía queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del asegurado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo; así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológico u orden público que provoquen una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.

## **a. PAGO DE INDEMNIZACION**

El asegurado deberá tener en cuenta, al hacer uso de su derecho de indemnización, que las indemnizaciones fijadas en las coberturas serán en todo caso complemento de los contratos que pudiera tener él cubriendo el mismo riesgo.

### **CLÁUSULA DÉCIMA: GARANTIA DE LOS SERVICIOS.**

La Compañía dará garantía de tres (3) meses, por todos los trabajos realizados por sus técnicos o su personal autorizado, que se deriven de este anexo. Esta garantía se pierde cuando el asegurado adelante trabajos con otra persona diferente al de La Compañía sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

### **CLÁUSULA UNDECIMA: REEMBOLSOS.**

En los casos en que ASISTENCIA SOLIDARIA no tenga una disponibilidad de proveedores en el ámbito territorial definido en el presente anexo, el asegurado podrá, previa autorización por parte de ASISTENCIA SOLIDARIA, contratar la prestación de los servicios respectivos. El asegurado tendrá derecho al reembolso de los gastos cubiertos en el presente anexo, siempre y cuando haya notificado a ASISTENCIA SOLIDARIA y exista previa autorización del gasto, comprometiéndose el asegurado a presentar la factura de dicha prestación del servicio y certificación bancaria de acuerdo con las instrucciones ofrecidas por la línea de Asistencia.

