



Anexo de  
**Asistencias**  
Arrendamientos



[www.segurosmondial.com.co](http://www.segurosmondial.com.co)



## C O N T E N I D O

Pág.

|              |                                          |    |
|--------------|------------------------------------------|----|
| CONDICIÓN 1  | Objeto del Anexo                         | 3  |
| CONDICIÓN 2  | Definiciones                             | 3  |
| CONDICIÓN 3  | Ámbito Territorial                       | 4  |
| CONDICIÓN 4  | Asistencia                               | 4  |
| CONDICIÓN 5  | Exclusiones Generales del Presente Anexo | 10 |
| CONDICIÓN 6  | Revocación                               | 10 |
| CONDICIÓN 7  | Límite de Responsabilidad                | 11 |
| CONDICIÓN 8  | Siniestros                               | 11 |
| CONDICIÓN 9  | Garantía de los Servicios                | 12 |
| CONDICIÓN 10 | Pago por Servicios no prestados          | 12 |



## ANEXO DE ASISTENCIA ARRENDAMIENTOS (LIMITADO A 5 EVENTOS EFECTIVOS POR VIGENCIA)

Mediante el presente anexo, LA COMPAÑÍA SEGUROS MUNDIAL S.A. En adelante la Compañía aseguradora, prestará los servicios de asistencia domiciliaria contenidos en las siguientes cláusulas



### 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.

### 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 corresponde, en su caso, los derechos derivados del contrato, además del asegurado tendrá la condición de beneficiario el arrendatario y la persona moradora del inmueble asegurado.

**3. Propiedad-inmueble asegurado:**

Será el inmueble registrado bajo una dirección y ciudad plenamente identificada 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, y eléctricas.

**5. Áreas Privadas:**

Conjunto de elementos de construcción que conforman la estructura del inmueble, las instalaciones eléctricas, hidráulicas, telefónicas, de gas, que sean de propiedad y uso exclusivo del inmueble.

**6. SMLD:**

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



## TERCERA: AMBITO TERRITORIAL

El derecho a las prestaciones de este anexo se extiende a los inmuebles asegurados que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de Bogotá, D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué y Neiva. La asistencia para los inmuebles asegurados que estén localizados en ciudades diferentes a las antes mencionadas, se otorgará sujeto al cumplimiento de las condiciones estipuladas en la cláusula décima del presente Anexo.



## CUARTA: ASISTENCIA

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



### 1. Asistencia de plomería:

LA COMPAÑÍA enviará, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones hidráulicas internas del inmueble asegurado exclusivamente en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado.
2. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado.
3. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, grifos, llaves de paso, mezcladores, codos, uniones, yees, tees, uniones, adaptadores, tapones, bujes.
4. Cuando se trate de destaponamiento de sifones internos del inmueble que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de inspección.

**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.

El valor máximo para ésta asistencia es de 20 SMLD por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra. En todo caso siempre existirá la posibilidad de que los acabados instalados producto de la reparación no coincidan con los ya existentes por diferencia de color, textura o brillantez debido al uso y desgaste natural del que esta instalado. Así mismo, porque los lotes de piezas pueden tener variación entre el uno y el otro, entre otros, en razón al tiempo de fabricación o por la marca del fabricante.



Si para detectar el daño y/o reparación se hace necesario desmontar muebles o equipos como tinas, esta actividad correrá por cuenta y responsabilidad del asegurado, cuando la zona este despejada se procederá con la con la revisión y la reparación si lo amerita.



### No habrá asistencia de plomería:

1. Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
2. Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
3. Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble asegurado, por humedades o filtraciones.
4. Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, redes contra incendio y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble asegurado.
5. Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
6. Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble asegurado, incluyendo pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.
7. Cuando el daño sea resultado de deterioro de emboquillamientos.
8. Cuando el daño se presente en tuberías de las áreas comunes del inmueble asegurado.
9. Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.
10. Cuando la tubería o accesorios afectados estén empotrada (o) directamente en concreto o mampostería sin encamisado.
11. Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados y/o en emboquillamientos.



### 2. Asistencia de electricidad:

LA COMPAÑÍA enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas del inmueble asegurado exclusivamente en los siguientes casos:

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

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



El valor máximo para ésta asistencia es de 20 SMLD por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.



#### No habrá asistencia de electricidad:

No habrá asistencia de electricidad, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

1. Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets y/o fluorescentes.
2. Cuando el daño se presente en electrodomésticos y maquinaria tales como: motores, compresores, motobombas, malacates, tanques, estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
3. Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados.
4. 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.
5. Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía, así como los arreglos en las redes públicas de suministro.



#### 3. Asistencia de cerrajería:

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de alguna de las puertas exteriores del inmueble asegurado, LA COMPAÑÍA enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta y arreglar o en caso necesario sustituir la cerradura de la misma por una de características similares.

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

El valor máximo para ésta asistencia es de 20 SMLD por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.



#### No habrá asistencia de cerrajería cuando:

No habrá asistencia 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 internas, así como tampoco la apertura o reparación de cerraduras de alacenas, cajas de medidores y muebles de oficina. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

#### 4. Asistencia 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 cristal que forme parte del cerramiento de la vivienda, LA COMPAÑÍA enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los vidrios.



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

El valor máximo para ésta asistencia es de 20 SMLD por evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.



#### No habrá asistencia de vidrios cuando:

Quedan excluidas de la presente asistencia

1. Todo tipo de vidrios que, a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda.
2. Cualquier clase de espejos.
3. Vidrios de tipo: Vitrolit o similares insolux o similares, y/o con diseños especiales para aislamiento sonoro o de temperatura.
4. Películas de seguridad, películas para protección térmica o del sol, sandblasting o cualquier aditamento adicional instalado.

**PARÁGRAFO:** En caso de que la lámina se encuentre rota por golpe contundente y el marco deteriorado, se realizará el cambio de la misma tan pronto como el asegurado realice la sustitución y/o reparación del marco de la ventana.



#### 5. Orientación jurídica:

La Compañía realizará mediante una conferencia telefónica una orientación jurídica con un profesional del derecho especialista en aspectos relativos a derecho de arrendamientos Ley 820 de 2003, cuando el asegurado, en el giro normal de sus negocios requiera adelantar una consulta básica de tales aspectos. Sin límite de eventos.

De cualquier manera, La Compañía deja constancia que la orientación jurídica telefónica derivada de la asistencia supone una obligación de medio y no de resultado, por lo cual, el asegurado acepta que La Compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el asegurado.



#### No habrá asistencia de orientación jurídica, cuando:

No son objeto de asistencia de orientación jurídica, los siguientes aspectos:

- Consultas de ramas del derecho que no estén incluidas en las áreas de especialización ya señaladas.
- La asistencia jurídica que el asegurado haya contratado por su cuenta, sin el previo consentimiento de SEGUROS MUNDIAL
- Los servicios adicionales que el asegurado haya contratado directamente con el prestador del servicio de asistencia jurídica bajo su propia cuenta y riesgo.



- De manera expresa se excluye del servicio de asistencia jurídica todas las consultas referentes al derecho penal y los asuntos litigiosos.
- Asistencias jurídicas derivadas de contratos de seguros, por incumplimiento de los mismos, por reclamaciones y cualquier tema relacionado.



#### Garantía del servicio:

El prestador del servicio garantiza la idoneidad de los abogados que brindan la orientación, así como la idoneidad de los mismos para realizar las interpretaciones legales a las consultas, pero no garantiza resultados de ninguna naturaleza, ni aun cuando la respuesta a la consulta sirva de base a la contestación o iniciación de litigios en que sea parte el asegurado.

Por tratarse de un servicio de asistencia y orientación jurídica, el usuario entiende que cuando se consulte sobre trámites y procedimientos el servicio sólo garantiza que la respuesta se basa en la legislación vigente y no garantiza que quien tiene el deber de aplicarla así lo haga.

El asegurado entiende y acepta que la calidad de las respuestas a sus consultas depende de la calidad de la información que le suministre a los abogados que lo atienden, por lo que el hecho de suministrar información incorrecta, no ajustada a la realidad o incompleta, exonera de cualquier responsabilidad a los abogados frente a los conceptos y respuestas emitidas.

En todo caso, queda expresamente entendido y aceptado por el Asegurado que, SEGUROS MUNDIAL no asume responsabilidad alguna por los conceptos o repuestas emitidas por quienes prestan el servicio de orientación jurídica.

**La orientación jurídica se brindará en el horario de atención previsto de lunes a viernes de 8:00 AM a 12:00 PM y de 1:00 PM a 6:00 PM.**



#### 6. Conexión con profesionales:

A consecuencia de un hecho súbito e imprevisto ocurrido en el establecimiento asegurado, La Compañía referenciará técnicos y/o profesionales en las siguientes especialidades a) secado de alfombras, b) carpintero, c) pintor, d) arquitecto, e) técnicos en mantenimientos varios (lavadora, nevera, horno). El costo de los servicios estará a cargo del beneficiario.

**Nota:** Los servicios de asistencia al hogar deberán ser solicitados con un tiempo no superior a 24 horas después de ocurrido el incidente.



### QUINTA: EXCLUSIONES GENERALES DEL PRESENTE ANEXO.

#### 1.-NO SON OBJETO DE LA ASISTENCIA DE ESTE ANEXO LAS PRESTACIONES Y HECHOS SIGUIENTES:

- Los servicios que el beneficiario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la Compañía.
- Los servicios adicionales que el beneficiario haya contratado directamente con el técnico especialista reparador bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del asegurado.



- d) 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, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
- e) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de Cuerpos de Seguridad.
- f) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- g) Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelación del mismo.
- h) Daños ocasionados por cimentación de la construcción.
- i) Daños pre existentes al inicio de asistencia de la póliza.
- j) Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de materiales o aquellos originados por falta de mantenimiento.
- k) Eventos catastróficos de la naturaleza.
- l) Trabajos de mantenimiento.
- m) Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del asegurado por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.



## SEXTA: 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 amparos de asistencia domiciliar se suspenderán en los mismos términos y condiciones previstas en la póliza.



## SEPTIMA: LIMITE DE RESPONSABILIDAD

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



## OCTAVA: 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 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, 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 exenta 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.



### 3. PAGO DE INDEMNIZACIÓN

El asegurado deberá tener en cuenta, al hacer uso de su derecho a las asistencias, que estas son complemento, a las coberturas de la póliza contratada.



## NOVENA: GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

La Compañía dará garantía de dos (2) 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 de forma inmediata de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.



## DECIMA: PAGO POR SERVICIOS NO PRESTADOS

Exclusivamente para los inmuebles asegurados ubicados en ciudades distintas en Bogotá, D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto y Popayán, La Compañía pagará al Asegurado el valor que éste hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos asegurados en la Cláusula Cuarta del presente anexo y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el asegurado cumpla con las siguientes obligaciones:

El Asegurado deberá solicitar antes de contratar un servicio cubierto por el presente Anexo, una autorización de La Compañía, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la



Asistencia, debiendo informar el nombre del asegurado, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la póliza del seguro, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

Una vez reciba la solicitud previa, La Compañía de Asistencia le dará al Asegurado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso La Compañía de Asistencia realizará un reembolso sin que el Asegurado haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

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

**NOTA: EN CASO DE REQUERIR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FAVOR COMUNICARSE EN BOGOTÁ A LOS TELÉFONOS (601) 3274712 y 3274713 A NIVEL NACIONAL A LÍNEA 018000111935.**

**EL HORARIO DE ATENCION DE LA ASISTENCIA ES DE 24 HORAS AL DIA, 365 DIAS AL AÑO.**

