



ENDOSO A - ASISTENCIA HOGAR 24/7

CUADRO DE COBERTURAS, CARACTERISTICAS GENERALES Y EXCLUSIONES

Examen de Bienvenida	Monto Máximo por evento	Máximo de eventos al año
Examen de laboratorio clínico básico	Sin límite	1
Asistencias de Hogar - Por Siniestro Póliza:		
Servicios por Mudanza (PSP)	\$150.00	1
Guardería -Albergue para mascotas (PSP)	\$150.00	1
Gastos de jardinería (PSP)	\$150.00	1
Coordinación de ambulancia (PSP)	Sin límite	Sin límite
Gastos de limpieza (PSP)	\$150.00	1
Hotel por inhabitabilidad del hogar (PSP)	\$150.00	1
Servicio de Pintura (PSP)	\$150.00	1
Asistencias de Hogar - Por emergencias		
Envío y pago de electricista por emergencia	\$150.00	1
Envío y pago de cerrajero por emergencia	\$150.00	1
Envío y pago de vidriero por emergencia	\$150.00	1
Envío y pago de fontanero por emergencia	\$150.00	1
Servicio de destape de cañería por emergencia	\$150.00	1
Asistencias de Hogar - Orientaciones telefónicas		
Orientación telefónica tecnológica para solución de temas básicos (excel - p point- word- navegación en Internet,Asistencia telefónica remota co	\$100.00	1
Orientación legal básica telefónica (en relación a personal doméstico, materia: civil y de familia, derecho penal y laboral)	\$100.00	1
Orientación telefónica- Consulta médica general	Sin límite	1
Orientación telefónica-Asistencia nutricional básica	Sin límite	1
Orientación telefónica veterinaria	\$100.00	1
Referencia y coordinación de técnicos en el hogar	Sin límite	Sin límite
Asistencias de Hogar - Coordinaciones para servicios		
Reparación de goteras	\$150.00	1
Servicio de instalación de griferías	\$150.00	1
Servicio de instalación de lámparas y luminarias internas	\$150.00	1
Servicio de instalación eléctrica menor/ básica interna	\$150.00	1
Servicio de instalación de cortinas o persianas	\$150.00	1
Servicio de sellado con silicona por filtraciones	\$150.00	1
Servicio de mensajería por convalecencia del titular	\$100.00	1
Enfermera a domicilio para el titular	\$100.00	1
Veterinario a domicilio para mascotas	\$100.00	1
Tutor a domicilio	\$100.00	1
Asistencias de Hogar - Referencia y coordinación		
Referencias y coordinación con Chef a domicilio	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de colegios y universidades	Sin límite	Sin límite
Referencia para precios preferenciales en Software y Hardware	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de spa y centros de estética	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación con veterinarias para esterilización de mascotas	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación con salón de belleza, boutique y clínicas veterinarias. Informes de vacunación	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación para Reserva de hospedajes en los mejores hoteles del país.	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación con profesionales para instalación de gas	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación con profesionales para automatización tecnológica del hogar (Alexa)	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación con profesionales para armado de muebles en el hogar	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación para instalación de canaletas para cobertura de cableado	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación para lavado y secado de alfombras	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación con profesionales para Perforación en muros	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación con profesional para instalación de esquineros	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación con profesionales para limpiezas profundas de cocina en el hogar	Sin límite	Sin límite
Referencia de comercios para equipos ortopédicos, rehabilitación y fisioterapia	Sin límite	Sin límite
Referencia de red de farmacias	Sin límite	Sin límite
Referencia con comercios para planchado de camisas	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación para citas en hospitales privados para el Adulto mayor	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de taxi/ transporte para traslado del Adulto mayor	Sin límite	Sin límite



CONSIDERACIONES PRELIMINARES

El presente endoso A establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de Asistencia Hogar 24/7.

1. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE SERVICIO DE ASISTENCIA DE HOGAR

Con el fin de que el ASEGURADO pueda disfrutar de los servicios contemplados, en éste endoso, hacemos de su conocimiento el procedimiento para la solicitud del servicio, que consiste en:

- El ASEGURADO deberá comunicarse con su línea de Asistencia Hogar 24/7 durante las 24 horas del día y los 365 días del año. Al número telefónico (507) 265-2881 o vía WhatsApp 6666-2881 y le suministrará al operador que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como ASEGURADO: nombre completo, número de póliza, número telefónico y tipo de asistencia requerida.
- El ASEGURADO deberá abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 e identificarse como ASEGURADO, con el propósito de recibir los SERVICIOS contemplados en el presente documento.

Una vez cumplidos todos los requisitos bajo el "Procedimiento para Solicitar Servicios", su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 le prestará al "ASEGURADO" los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con las términos, condiciones y limitaciones del contrato de servicio.

Queda entendido que el Servicio de Asistencia Hogar 24/7, únicamente prestará los servicios contemplados en este contrato, a las personas que figuren como "ASEGURADOS".

Autorización: El "ASEGURADO" autoriza para que su llamada sea anotada, grabada o registrada, con el fin de tener constancia de la misma y del trámite que se le haya dado.

1.2 OBLIGACIONES DESPUÉS DE UN INCIDENTE O AVERÍA

De ocurrir un incidente o avería, cubierto por este endoso, el ASEGURADO está obligado a:

2.1 Emplear las medidas a su alcance para aminorar las consecuencias. El incumplimiento de este deber dará derecho a LA COMPAÑÍA y su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 a reducir sus servicios en la proporción oportuna, teniendo en cuenta la importancia de los daños derivados del mismo y el grado de culpa o negligencia del ASEGURADO.

Si este incumplimiento se produjera con la manifiesta intención de perjudicar o engañar a LA COMPAÑÍA, o a su Servicio de Asistencia Hogar 24/7, esta quedará liberada de todo servicio derivado del "incidente" o avería.

1.3 DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES

Examen de bienvenida: (Examen de laboratorio clínico básico): Cuando el ASEGURADO lo requiera y durante la vigencia del presente contrato, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 le proporcionará los servicios de laboratorio de un proveedor de su red para la práctica de uno de los siguientes exámenes: sangre (hemograma completo, según servicios del proveedor de la red), orina



(general, según servicios del proveedor de la red) o heces (general, según servicios del proveedor de la red).

En el conocimiento que, para la procedencia de la presente asistencia será necesario que el ASEGURADO exhiba la prescripción médica que indique la necesidad del examen señalado. Este examen aplica solamente para el ASEGURADO contratante del seguro, y no es transferible a una tercera persona.

La Aseguradora y su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 no serán responsables por el análisis y resultados de los mismos, siendo responsabilidad del laboratorio (proveedor de la red) en que se realice el análisis. El costo de la consulta, medicamentos y tratamientos derivados de la prestación del servicio será cubierto directamente por el ASEGURADO en su totalidad con sus propios recursos.

2. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

SU SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR 24/7 POR SINIESTRO PÓLIZA (PSP):

Para que aplique el Servicio de Asistencia Hogar 24/7 es requerida la existencia de un siniestro debidamente cubierto y previamente confirmado por LA COMPAÑÍA.

2.1 Servicio de Mudanza (PSP): Si por causa de un siniestro cubierto bajo el Seguro de Incendio Residencial u Optiseuro Residencial, al que accede este endoso, se requiere del servicio de mudanza para la vivienda del ASEGURADO y sea requerido personal para estos servicios, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 coordinará y cubrirá los gastos del envío de personal que realice dichos trabajos, esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

2.2 Guardería -Albergue para mascotas (PSP): Si por causa de un siniestro cubierto bajo el seguro de Incendio Residencial o por Optiseuro Residencial, al que accede este endoso, requiera del servicio de Guardería -Albergue para mascotas, esta asistencia aplicará bajo la figura de reembolso, sujeto al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

2.3 Gastos de jardinería (PSP): Si por causa de un siniestro cubierto bajo el Seguro de Incendio Residencial o por Optiseuro Residencial, al que accede este endoso, requiera del servicio de jardinería, ésta asistencia aplicará bajo la figura de reembolso, sujeto al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

2.4 Coordinación de ambulancia (PSP): Si por causa de un siniestro cubierto bajo el seguro de Incendio Residencial o por Optiseuro Residencial, al que accede este endoso, requiera del servicio, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 gestionará y coordinará el traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir la infraestructura privada, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. Esta asistencia estará sujeta a la gestión y coordinación **únicamente** de acuerdo a lo detallado en el cuadro de coberturas, por lo que cualquier costo que sea generado deberá ser asumido por el ASEGURADO.

2.5 Gastos de limpieza (PSP): Si por causa de un siniestro cubierto bajo el seguro de Incendio Residencial o por Optiseuro Residencial, al que accede este endoso, requiera del servicio de limpieza para la vivienda del ASEGURADO y sea requerido personal que le facilite el servicio, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 coordinará y cubrirá los gastos del envío de personal que realice dichos trabajos.



Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

Hotel por inhabilitabilidad del hogar (PSP): Si por causa de un siniestro cubierto bajo el seguro de Incendio Residencial o por Optiseuro Residencial, al que accede este endoso, no permita la estadía temporal del ASEGURADO en la vivienda asegurada y requiera del hospedaje en un hotel se brindará la asistencia contra reembolso, solamente para la estancia en el hotel, excluyendo los alimentos, bebidas, servicios de bar, y demás gastos que incurra el ASEGURADO. Esta asistencia bajo reembolso queda sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

2.6 Servicio de Pintura (PSP): Si por causa de un siniestro cubierto bajo el seguro de Incendio Residencial o por Optiseuro Residencial, al que accede este endoso, requiera del servicio de pintura para la vivienda del ASEGURADO y sea requerido personal que le facilite el servicio, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 coordinará y cubrirá los gastos del envío de personal que realice dichos trabajos.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

3. PROCESO PARA ASISTENCIAS QUE APLICAN BAJO LA FIGURA DE REEMBOLSO

Para comenzar el proceso de análisis para el reembolso, el ASEGURADO debe seguir los siguientes pasos:

- Comunicarse con la línea de su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 al número telefónico (507) 265-2881 o vía WhatsApp 6666-2881
- Enviar al correo electrónico que le indique al operador que le atiende, la siguiente documentación escaneada de forma visible:
 - Copia de factura del servicio: con número de R.U.C. (resumen de gastos), se debe desglosar todos los gastos que realizaron y sumarlos para conocer el total de gastos que están reclamando.
 - Detallar en el correo el teléfono del ASEGURADO y número de cuenta bancaria del ASEGURADO donde se aplicará el reembolso, en caso de ser autorizado
 - Adjuntar copia legible de la cédula del ASEGURADO.
- Una vez se recibida la documentación a través de correo electrónico, las áreas encargadas analizarán, si el reembolso procede, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 se contactará vía telefónica con el ASEGURADO, para informarle el valor aprobado a reembolsar.
- El reembolso será consignado únicamente si se cuenta con la documentación antes expuesta, a la cuenta bancaria del ASEGURADO, en un periodo de 15 días hábiles, luego que se comunique que el reembolso procede.

4. ASISTENCIAS DE HOGAR POR EMERGENCIAS

4.1 Envío y pago de electricista por EMERGENCIA: En caso de falta de energía eléctrica en la "vivienda asegurada" o dentro de su predio, producida como consecuencia de una falla o avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda asegurada; casa o apartamento de uso habitacional, que corresponda al domicilio permanente del ASEGURADO cubierto por el seguro de Incendio Residencial o por Optiseuro Residencial, al que accede este endoso, donde se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), se enviará a la mayor brevedad, un técnico especializado que realizara la "Asistencia de EMERGENCIA" necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica ya sea total o parcial,



siempre y cuando el estado de las instalaciones lo permitan, y sujeto al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas. Además, incluyendo la reparación o cambio de paneles eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores automáticos magneto térmicos ("circuit breakers"), o fusibles averiados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del domicilio del ASEGURADO bajo contrato, y sujeto al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de cobertura.

El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra, sujeto al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por el ASEGURADO con sus propios recursos al proveedor.

El ASEGURADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

EXCLUSIONES EN EL SERVICIO DE ELECTRICIDAD POR EMERGENCIA

- a) La reparación de enchufes o interruptores excepto "circuit breakers", elementos propios de la iluminación, tales como lámparas, bombillas o tubos fluorescentes y transformadores.
- b) La reparación de averías que sufran los acondicionadores de aire, enseres eléctricos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras, motores eléctricos, electrónicos incluyendo computadoras y, en general, de cualquier variedad de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- c) La reparación de plantas de energía y calentadores eléctricos.
- d) La reparación en fallas de electricidad que ocurran fuera del predio de la residencia.
- e) Los daños consecuentes debido a ausencia total o parcial del suministro de energía eléctrica.
- f) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Autoridad de Energía eléctrica.

4.2 Envío y pago de cerrajero por EMERGENCIA: Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la vivienda bajo contrato o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del ASEGURADO, se enviará con la mayor brevedad un técnico especializado que realizará la "Asistencia de EMERGENCIA" necesaria para restablecer el acceso de la vivienda bajo contrato, siempre y cuando las circunstancias lo permitan; y, sujeto al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas. LA COMPAÑÍA y su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 no están obligados a reemplazar la cerradura removida por una igual o similar a la existente.

El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra, sujeto al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por el ASEGURADO con sus propios recursos al proveedor.

El ASEGURADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.



EXCLUSIONES EN EL SERVICIO DE CERRAJERIA POR EMERGENCIA

- a) Quedan excluidas de la presente cobertura, cambio, reparación y/o reposición de cerraduras y puertas interiores que impidan el acceso a partes internas de la vivienda asegurada, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas o armarios.

4.3 Envío y pago de vidriero por EMERGENCIA: Cuando a consecuencia de un "ACCIDENTE" se produzca la rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte del exterior de la "vivienda bajo contrato", su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 enviará un técnico especializado que procederá a la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura, siempre y cuando las circunstancias lo permitan, y sujeto al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

El valor que se estipula para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra, sujeto al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por el ASEGURADO con sus propios recursos.

El ASEGURADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

EXCLUSIONES EN EL SERVICIO DE CRISTALERIA POR EMERGENCIA

- a) Cualquier clase de espejos y cualquier tipo de cristales que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. Roturas de cristales por fenómenos naturales o actos malintencionados de terceras personas.
- b) Cambio de cristales de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- c) Cambio o reposición de puertas interiores y exteriores.

4.4 Envío y pago de fontanero por EMERGENCIA: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la vivienda bajo contrato, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas; se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la "Asistencia de EMERGENCIA" necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las instalaciones lo permitan, y sujeto al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas. Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. En cuanto a fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades pertinentes o empresa responsable del suministro del gas.

El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por el ASEGURADO con sus propios recursos.

El ASEGURADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.



4.5 Servicio de destape de cañería por EMERGENCIA: Cuando a consecuencia de una EMERGENCIA súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la vivienda bajo contrato, se presente alguna cañería tapada o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas; se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizara la "Asistencia de EMERGENCIA" necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las instalaciones lo permitan, y sujeto al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

También estarán garantizados los destapes de tuberías, visibles o no visibles, siempre que se encuentren en el interior de la misma incluyendo su prolongación hasta la salida del solar o predio residencial.

Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería.

En cuanto a fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades pertinentes o empresa responsable del suministro del gas.

El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por el ASEGURADO con sus propios recursos.

El ASEGURADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

EXCLUSIONES EN EL SERVICIO DE PLOMERIA POR EMERGENCIA

- a. La reparación de avería o fallas de cualquier elemento ajeno a las tuberías, llaves y otras instalaciones fijas de origen propias de la vivienda.
- b. La reparación de daños por filtración o humedad a la estructura, aunque sean consecuencia de la rotura de las tuberías y otras instalaciones mencionadas en el punto anterior.
- c. La reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, grifos, cisternas, depósitos, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, acondicionadores de aire y, en general, enseres eléctricos conectados a las tuberías de agua de la vivienda.
- d. Arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores de la vivienda bajo contrato, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones.
- e. Los destapes de instalaciones y/o tuberías pertenecientes a electrodomésticos.
- f. Los destapes de tuberías que sirvan de drenaje de techos, pisos, jardines y patios no están cubiertos.
- g. Los costos de materiales y mano de obra que se requieran para reparar o reemplazar cualquier rotura de pisos, techos, paredes y aceras de la "vivienda bajo contrato" que sean necesarios para reparar la avería o falla.
- h. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados.
- i. Los servicios de plomería excluyen las averías, roturas o destapes de tubería galvanizada.
- j. Cualquier servicio solicitado donde se determine que el daño o avería es producto una violación a las disposiciones contempladas en el reglamento o código de construcción.

5. ASISTENCIAS DE HOGAR - ORIENTACIONES TELEFÓNICAS

5.1 Orientación telefónica tecnológica para solución de temas básicos: Para este servicio, EL Servicio de Asistencia hogar 24/7 brindará al ASEGURADO, previa solicitud vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría relacionada a la orientación básica para el uso de excel, power



point, word- navegación en internet, asistencia telefónica remota con pc. Su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 coordinará y cubrirá el gasto que realice el profesional por la orientación telefónica. Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

5.2 Orientación telefónica - legal básica: Para este servicio, el Servicio de Asistencia Hogar 24/7 brindará al ASEGURADO, previa solicitud vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en relación a personal doméstico, en materia: civil, derecho penal y laboral, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

En todo caso, los gastos en que incurra el ASEGURADO por la prestación de los servicios profesionales del abogado que contrate derivado de la prestación de este servicio, serán pagados con sus propios recursos.

LA COMPAÑÍA y el Servicio de Asistencia Hogar 24/7 no serán responsables por la orientación o el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el ASEGURADO.

Su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 coordinará y cubrirá el gasto que realice el profesional por la orientación telefónica.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

Orientación telefónica - Consulta médica general: Para este servicio, el Servicio de Asistencia Hogar 24/7 brindará orientación médica telefónica, las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que el ASEGURADO pueda resolver sus consultas sobre alguna dolencia o enfermedad.

LA COMPAÑÍA y su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el ASEGURADO posterior a la orientación telefónica, correrán por su propia cuenta.

Esta asistencia estará sujeta a la orientación telefónica únicamente de acuerdo a lo detallado en el cuadro de coberturas, por lo que cualquier costo que sea generado posterior deberá ser asumido por el ASEGURADO.

Orientación telefónica - Asistencia nutricional básica: Para este servicio, el Servicio de Asistencia Hogar 24/7 brindará orientación nutricional telefónica, las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que el ASEGURADO pueda resolver sus consultas.

LA COMPAÑÍA y su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 no se hacen responsables de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el ASEGURADO, correrán por su propia cuenta.

Esta asistencia estará sujeta a la orientación telefónica únicamente de acuerdo con lo detallado en el cuadro de coberturas, por lo que cualquier costo que sea generado posterior deberá ser asumido por el ASEGURADO.

5.3 Orientación telefónica - Veterinaria: Por solicitud del ASEGURADO, a consecuencia de un ACCIDENTE o enfermedad de la mascota, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 pondrá en



contacto al ASEGURADO con un médico veterinario para que le brinde orientación veterinaria telefónica, ante cualquier EMERGENCIA, en la utilización de medicamentos, sobre síntomas, orientación veterinaria en general e interpretación de resultados de exámenes de laboratorio. Queda entendido que la orientación veterinaria telefónica no sustituye una visita presencial, por lo cual el veterinario no tiene permitido diagnosticar o recetar vía telefónica.

El servicio se utilizará solamente como una orientación.

Esta asistencia estará sujeta a la orientación telefónica únicamente de acuerdo con lo detallado en el cuadro de coberturas, por lo que cualquier costo que sea generado posterior deberá ser asumido por el ASEGURADO.

5.6 Orientación telefónica - Referencia y coordinación de técnicos en el hogar: Cuando el ASEGURADO requiera, previa solicitud telefónica, de servicios de técnicos en el hogar, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 le podrá dar referencias de técnicos especializados que atiendan el servicio solicitado, el costo de estos servicios correrá por cuenta del ASEGURADO con sus propios recursos. Los servicios por conexión serán: plomería, carpintería, fontanería, ebanistería y lavado de tanques. Por solicitud del ASEGURADO se enviará un especialista a la VIVIENDA AFILIADA, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera, siempre y cuando no se trate de una solicitud de EMERGENCIA, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 coordinará que el especialista previamente presente al ASEGURADO y el Servicio de Asistencia Hogar 24/7, lo que ofrece, el presupuesto y programa de ejecución del mismo.

Su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 además analizará la información presentada por el especialista y dará sus recomendaciones para que el ASEGURADO decida la opción que más le convenga. Una vez que el ASEGURADO haya aceptado el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros), se procederá a realizarlo.

LA COMPAÑÍA y su Servicio de Asistencia 24/7 no asumirán responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del técnico especializado contactado, una vez que se tenga la aceptación por escrito del ASEGURADO a que se alude en el párrafo anterior. Esta asistencia estará sujeta a la referencia y coordinación telefónica únicamente de acuerdo a lo detallado en el cuadro de coberturas, por lo que cualquier costo que sea generado deberá ser asumido por el ASEGURADO.

6. ASISTENCIAS DE HOGAR - COORDINACIONES PARA SERVICIOS

6.1 Reparación de goteras: Cuando sea requerido cubrir o reparar goteras en las instalaciones propias de la vivienda bajo contrato, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizara la "Asistencia " necesaria, siempre y cuando el estado de las instalaciones lo permitan, y sujeto al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

Se excluye la falta de mantenimiento del techo de la vivienda. Las reparaciones no incluyen trabajos de albañilería.

El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por el ASEGURADO con sus propios recursos. El ASEGURADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios. Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

6.2 Servicio de instalación de griferías: Cuando sea requerido instalación de griferías básicas a consecuencia de daño por accidente y no a falta de mantenimiento o daño intencional, en las instalaciones propias de la vivienda bajo contrato, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la "Asistencia " necesaria, siempre



y cuando el estado de las instalaciones lo permitan, y sujeto al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas

Las reparaciones no incluyen trabajos de albañilería.

El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por el ASEGURADO con sus propios recursos.

El ASEGURADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

Servicio de instalación de lámparas y luminarias internas: Si el ASEGURADO requiere de personal que le ayude con los trabajos de servicios de instalación de lámparas y luminarias internas, en las instalaciones propias de la vivienda bajo contrato, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 coordinará y cubrirá los gastos del envío de personal que realice dicho trabajo. Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

6.3 Servicio de instalación eléctrica menor/ básica interna: Si el ASEGURADO requiere de personal que le ayude con los trabajos de servicios de instalación eléctrica menor / básica interna, en las instalaciones propias de la vivienda bajo contrato, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 coordinará y cubrirá los gastos del envío de personal que realice dicho trabajo. Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas. No incluye lámparas y luminarias ni trabajos eléctricos adicionales.

Servicio de instalación de cortinas o persianas: Si el ASEGURADO requiere de personal que le ayude con los trabajos de servicios de instalación de cortinas o persianas en las instalaciones propias de la vivienda bajo contrato, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 coordinará y cubrirá los gastos del envío de personal que realice dicho trabajo. Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

6.4 Servicio de sellado con silicona por filtraciones: Cuando sea requerido el servicio de sellado con silicona por filtraciones a consecuencia de daño por accidente y no a falta de mantenimiento o daño intencional, en las instalaciones propias de la vivienda bajo contrato, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la "Asistencia " necesaria, siempre y cuando el estado de las instalaciones lo permitan, y sujeto al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas. Las reparaciones no incluyen trabajos de albañilería.

El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por el ASEGURADO con sus propios recursos.

El ASEGURADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

6.5 Servicio de mensajería por convalecencia del titular: Si el ASEGURADO requiere de personal que le ayude con el servicio de mensajería por convalecencia en su estado de salud y con una constancia médica justificada /certificado de incapacidad por médico idóneo, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 coordinará y cubrirá los gastos del envío de personal que realice dicho trabajo, sujeto a que el servicio sea dentro del mismo Distrito. Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.



6.6 Enfermera a domicilio para el titular: Si el ASEGURADO requiere de personal que le ayude con el servicio de enfermera a domicilio por convalecencia en su estado de salud y con una constancia médica justificada /certificado de incapacidad por médico idóneo, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 coordinará y cubrirá los gastos del envío de personal que realice dicho trabajo, según disponibilidad y sujeto al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

6.7 Veterinario a domicilio para mascotas: Por solicitud del ASEGURADO a consecuencia de una EMERGENCIA causada por un ACCIDENTE o enfermedad no preexistente, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 enviará a su domicilio un médico veterinario, perteneciente a la red de proveedores, para realizarle una evaluación clínica a la mascota, sujeto al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

Esta asistencia está sujeta a la autorización de un médico veterinario perteneciente a la red de proveedores, con el cual se realizará previamente una orientación veterinaria telefónica.

Cualquier procedimiento médico veterinario diferente a la evaluación clínica y medicamentos estarán excluidos de la visita veterinaria domiciliar.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

6.8 Tutor a domicilio: Si el ASEGURADO requiere de personal que le ayude con el servicio de tutoría escolar para su hijo (a) menor de 15 años, por encontrarse con convalecencia en su estado de salud y con el aporte de una constancia médica justificada /certificado de incapacidad validada por médico idóneo, siempre y cuando no se trate de una enfermedad preexistente o crónica, su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 coordinará y cubrirá los gastos del envío de personal que realice dicho trabajo.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

El tutor realizará el apoyo y acompañamiento en la confección de tareas y estudios hasta por un período de (1) hora al día.

Este servicio está sujeto a disponibilidad de la red y en caso de no haber tutores disponibles, previa autorización se procederá al pago por reembolso al ASEGURADO, sujeto al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el cuadro de coberturas.

7. ASISTENCIAS DE HOGAR - REFERENCIA Y COORDINACIÓN

Referencias y coordinación con:

- Chef a domicilio
- Referencia de Colegios y universidades
- Referencia para precios preferenciales en Software y Hardware
- Referencias de Spa y centros de estética
- Referencia con Veterinarias para esterilización de mascotas, salón de belleza, boutique y clínicas veterinarias. Informes de vacunación de la mascota
- Información sobre Reserva de hospedajes en los mejores hoteles del país.
- Referencia con Profesionales para instalación de gas
- Referencia con Profesionales para automatización tecnológica del hogar (Alexa)
- Referencia con Profesionales para armado de muebles en el hogar
- Referencia con Profesionales para Instalación de canaletas para cobertura de cableado



- Referencia de Profesionales especializados en Lavado y secado de alfombras
- Referencia con Profesionales para Perforación en muros
- Instalación de esquineros
- Referencia con Profesionales para limpiezas profundas de cocina en el hogar
- Referencia de comercios para equipos ortopédicos, rehabilitación y fisioterapia
- Referencia de red de farmacias
- Referencia con comercios para planchado de camisas
- Referencia y coordinación para citas en hospitales privados para el Adulto mayor
- Referencia y coordinación de taxi/ transporte para traslado del Adulto mayor

8. LIMITACIONES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DE HOGAR

Bajo estas condiciones son aplicables las exclusiones y limitaciones previstas para cada uno de los SERVICIOS.

Además, es entendido que no quedarán cubiertas por las disposiciones de estas condiciones lo siguiente:

- a. Cuando el ASEGURADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- b. Los resultantes de los servicios que el ASEGURADO haya contratado sin el previo consentimiento de su Servicio de Asistencia Hogar 24/7.
- c. Toda situación que sea derivada de prácticas deportivas en competencias;
- d. La preexistencia: para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al ASEGURADO, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato.
Por lo anterior, a criterio de su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 no se prestarán los SERVICIOS en materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 su comprobación:
 - Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico.
 - Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
 - Que, por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
 - Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación. En todos los casos, corresponde al ASEGURADO comprobar la no preexistencia.
- e. Mala fe del ASEGURADO, comprobada por el personal de LA COMPAÑÍA o de su Servicio de Asistencia Hogar 24/7.
- f. Eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, ciclones.
- g. Terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpo de seguridad, energía nuclear.
- h. Servicios cancelados por el cliente luego de 20 minutos de haber solicitado el servicio en ruta o si el profesional llega al lugar será descontado de su límite de cubierta.
- i. Cuando en la llamada no se identifique debidamente como ASEGURADO de los SERVICIOS.



9. DEFINICIONES:

Los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

- A. ACCIDENTE – Acto o hecho que deriva de una causa violenta, súbita, externa e involuntaria que produce daños en la "vivienda bajo contrato".
- B. ASEGURADO - El propietario, el arrendador o el arrendatario de la vivienda designada en las DECLARACIONES de este Contrato, su cónyuge y los residentes de su hogar que sean parientes de usted u otras personas menores de 25 años que estén bajo el cuidado de cualquier persona arriba mencionada.
- C. AUTORIDAD COMPETENTE - Se refiere a las agendas, autoridades, departamentos y/o instituciones gubernamentales, estatales, federales o municipales pertinentes.
- D. CATÁSTROFE - Se refiere a un ACCIDENTE desencadenado por la acción del hombre o las fuerzas de la naturaleza que pudiesen causar una multiplicidad de daños en las personas, los bienes y el medio ambiente debido a sus proporciones o intensidad.
- E. DECLARACIONES - Se refiere a la hoja que se acompaña a este Contrato donde se incluye el número de contrato, el termino o vigencia del Contrato, la información del ASEGURADO, la información de la vivienda cubierta bajo contrato, teléfono a llamar para solicitar el servicio y precio acordado.
- F. EMERGENCIA - El concepto de "EMERGENCIA" vendrá determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a los criterios especificados en la sección CONDICIÓN DE EMERGENCIA.
- G. HANDYMAN - Se refiere un profesional con las cualificaciones correspondientes para ejercer los múltiples servicios de ASISTENCIA HOGAR descritos en el presente endoso.
- H. HOGAR/DOMICILIO - La vivienda o inmueble de ocupación residencial que se registre en el contrato de seguros. Dentro de tal concepto, se comprenden también las construcciones, dependencias e instalaciones anexas ubicadas en el sitio perteneciente a la vivienda y en la cual esta se encuentra localizada, exceptuando a las áreas comunes. Vivienda bajo Contrato, también significa una unidad de vivienda en un edificio residencial. En este caso el contrato solamente cubre la unidad de vivienda registrada en el contrato de seguros.
- I. LA COMPAÑÍA – Compañía Internacional de Seguros, SA.
- J. SU SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR 24/7- Empresa que presta el Servicio de Asistencia Hogar 24/7
- K. PROPIEDAD COMUNITARIA - Las instalaciones de comunidades regidas bajo ley de propiedad horizontal, o propiedad de áreas comunes a otros residentes.
- L. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS EN EL HOGAR: Bajo previa solicitud telefónica su Servicio de Asistencia Hogar 24/7 le podrá dar referencias de técnicos especializados que atiendan el servicio solicitado, el costo de estos servicios correrá por cuenta del Asegurado con sus propios recursos.