



# Condiciones Generales

**ASISTENCIA HOGAR**  
**2021**

COLASISTENCIA SIEMPRE TE ACOMPAÑA

---

CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA HOGAR .....	2
CONSIDERACIONES PREVIAS .....	2
1.    TABLA DE COBERTURAS Y VALORES INDIVIDUALES. ....	3
2.    EXCLUSIONES Y DEDUCIBLES.....	4
3.    DEFINICIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR.....	6
3.1    ASISTENCIA HOGAR.....	6
3.1.1    SERVICIO DE PLOMERIA.....	7
3.1.2    SERVICIO DE VIDRIERIA. ....	8
3.1.3    SERVICIO DE CERRAJERIA .....	9
3.1.4    SERVICIO DE ELECTRICIDAD.....	10
4.    OBLIGACIONES DEL “TITULAR”:	11
6.    DEFINICIONES.....	12

## CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA HOGAR

Entre COLASISTENCIA, de una parte, y de la otra, la persona inscrita en el servicio de asistencia hogar, que en adelante y para los efectos del presente contrato, se denominara EL TITULAR, quien al adquirir el servicio de asistencia hogar acepta las condiciones generales contenidas en este contrato y que rigen el uso del mismo en todos sus términos, manifestando expresamente su aceptación y conocimiento.

### CONSIDERACIONES PREVIAS

COLASISTENCIA es una entidad colombiana de asistencia integral cuyo objeto es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia en situaciones de emergencia según el contrato establecido con el TITULAR.

Por medio del presente condicionado COLASISTENCIA prestará su servicio de asistencia al TITULAR las 24 horas del día y los 365 días del año con el fin de limitar y controlar los daños materiales y físicos, presentados al inmueble del titular; consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente condicionado y por hechos derivados de los riesgos aquí consignados.

Se deja expresa constancia, y así lo acepta el Titular del servicio de asistencia hogar, que los servicios de COLASISTENCIA no constituyen un seguro de hogar. Los servicios y prestaciones de COLASISTENCIA están exclusivamente orientados a la asistencia de eventos súbitos y fortuitos.

Los servicios se prestarán únicamente al TITULAR del servicio de asistencia hogar en el inmueble inscrito al plan y son intransferibles a terceras personas. Para recibir los servicios asistenciales aquí incluidos, el Titular o un representante de este, deberá comunicarse con la línea de asistencia de COLASISTENCIA 018000510058 o al Celular 311 5229880 al en el momento de la ocurrencia de cualquier evento.

La adquisición por parte de un titular de uno o más servicios de asistencia, no producirá la automática acumulación de los beneficios contemplados en el mismo inmueble, sino que se aplicarán en tal caso los topes establecidos que sean más beneficiosos para El Titular.

Es indispensable que el titular de la asistencia hogar se encuentre al día con su plan para prestar los servicios.

## 1. TABLA DE COBERTURAS Y VALORES INDIVIDUALES.

ASISTENCIA HOGAR	MONTO LIMITE
Servicio de plomería	\$500.000
Servicio de cerrajería	\$300.000
Servicio de electricidad	\$300.000
Servicio de vidriería	\$500.000
SERVICIOS INCLUIDOS	LIMITE
Servicio tomado por 60 días	1 evento
Servicio tomado por 90 días	1 evento
Servicio tomado por 180 días	2 eventos
Servicio tomado por 365 días	3 eventos

## 2. EXCLUSIONES Y DEDUCIBLES

Además de las exclusiones contempladas en las condiciones generales de este contrato, COLASISTENCIA NO asume responsabilidad alguna y por lo mismo está expresamente exonerado del pago, de cualquier tipo de asistencia originada en las circunstancias que a continuación se describen:

- A. COLASISTENCIA no será responsable por los daños o gastos en que deba incurrir el TITULAR, dentro de los servicios de asistencia objeto del contrato de adhesión, cuando quiera que los mismos sean causados intencionalmente por el TITULAR.
- B. Están excluidas las asistencias solicitadas como consecuencia de actos de terrorismo. Actos de guerra interior o exterior, rebelión, sedición, conmoción interior, actos terroristas, acto de enemigo extranjero, conmoción civil, asonada o actos violentos motivados por conmoción civil o por aplicación de la ley marcial, huelga o acto violento cualquiera que sea su origen.
- C. Cualquier acto doloso o culposo del TITULAR incluyendo la falsedad u omisión de información en el momento de solicitud, hace cesar inmediatamente la cobertura del contrato de servicio de asistencia y por lo mismo, excluye cualquier tipo de asistencia.
- D. Cuando el daño sea generado por una reforma locativa o sea causado por razones diferentes a un hecho súbito e imprevisto.
- E. Las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.
- F. Trabajos de mantenimiento Garantías a servicios Hogar: Los trabajos realizados por el personal autorizado por COLASISTENCIA tendrá una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando el usuario adelante trabajos con personal diferente al enviado por COLASISTENCIA sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. En el evento que la visita del proveedor resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del usuario al momento de

solicitar la prestación del servicio, se descontara el monto de \$80.000 del total del evento del servicio solicitado. La Garantía también se puede perder en el momento en que el TITULAR del servicio de asistencia hogar contacte directamente al proveedor que haya sido enviado a realizar el trabajo inicial. La Garantía solo se dará a través de COLASISTENCIA y no a través de sus proveedores.

- G. Cuando el Usuario no brinde a la línea de atención toda la información necesaria y solicitada. Cuando no esté pago el costo del servicio de asistencia o éste se encuentre suspendido por cualquier causa.
- H. Cuando no se presten las condiciones de acceso al lugar de prestación. Carretera con restricción horaria de tránsito, carretera destapada, barrios marginales, construcción en vías.
- I. Cuando los servicios hayan sido contratados por cuenta propia del titular sin el previo consentimiento y autorización dada por COLASISTENCIA
- J. Cuando el servicio se requiera en zonas que estén determinadas por las entidades competentes como zonas rojas.
- K. Cuando el servicio se requiera en lugares diferentes a cobertura ámbito territorial, donde COLASISTENCIA no cuente con la red de proveedores para poder prestar el servicio, este se hará a través de reembolso al titular, hasta los límites y condiciones establecidas del servicio en el presente clausulado.
- L. No serán objeto de cobertura los servicios adicionales que el beneficiario haya contratado directamente con el técnico especialista reparador, bajo su cuenta y riesgo.
- M. No se dará cobertura cuando el servicio se derive de los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, anegaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- N. Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.

Las presentes Condiciones Generales, rigen la prestación por parte de COLASISTENCIA de los servicios asistenciales detallados a continuación:

## 3. DEFINICIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR

### 3.1 ASISTENCIA HOGAR

Condiciones generales del servicio de Asistencia Hogar:

Este servicio se prestará en la dirección del inmueble registrado por el titular reportado en el momento de tomar el servicio dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.

En condiciones normales los servicios de emergencia se atenderán en un periodo máximo de 90 a 120 minutos dentro de los límites de la ciudad de que se trate. Los servicios de emergencia incluyen costos de mano de obra y materiales hasta del límite de la cobertura detallada en las condiciones de prestación de cada asistencia del presente documento.

El servicio deberá ser supervisado en todo momento por el titular o por un adulto responsable designado por este.

El titular en todo momento deberá acreditar que la VIVIENDA registrada, dentro del perímetro urbano, en dónde se realizará esta asistencia, es legítimamente ocupada por él o por los beneficiarios designados por el titular; y, además, supervisar la prestación de los SERVICIOS.

Todos los servicios están garantizados 30 días calendario contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos.

El excedente del monto de cualquier evento será pagado en forma inmediata por el titular/ usuario con sus propios recursos de acuerdo a las indicaciones que le brinden en la línea de atención de asistencia antes de la prestación del servicio.

### 3.1.1 SERVICIO DE PLOMERIA.

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones de abastecimiento y/o sanitarias propias e internas del inmueble registrado se produzca una falla que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, COLASISTENCIA a solicitud del usuario coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red en la mayor brevedad, previo acuerdo con el titular, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Esta asistencia se prestará exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de exploración, instalación entregando el servicio hasta resane o hasta el límite del servicio.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales. Se incluyen las labores de búsqueda de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de exploración, instalación entregando el servicio hasta resane o hasta el límite del servicio.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yees, tees, adaptadores, tapones, bujes, empaques en grifería afectadas sin garantía por la rotura del tubo o a consecuencia de la emergencia o desgaste del mismo.
- Cuando se trate de destaponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie, patios o terrazas, siempre que no involucre cajas de inspección, trampas de grasa y/o desagües de aguas lluvias. Emboquillamiento de mesones de cocina y lavamanos.

**PARÁGRAFO:** Se deja expresa constancia que COLASISTENCIA no será responsable de materiales que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo; no tendrán cobertura a no ser que sea suministrado por el usuario. En caso de requerir el desmonte de algún mueble para poder realizar la reparación, este



desmante no está dentro de la cobertura. Las reparaciones se entregan hasta resane o hasta el límite del servicio.

#### Exclusiones al Servicio de Plomería:

- Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- Cuando se trate de reparación de goteras o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización, protección de la cubierta, paredes exteriores del inmueble, humedades o filtraciones.
- Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble reportado.
- Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
- Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño y/o tuberías incrustadas en vigas o columnas, en construcción, acabados o emboquillamientos.
- Cuando el daño se presente en tuberías, que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.
- Otro tipo de destaponamientos no detallados en la cobertura.

#### 3.1.2 SERVICIO DE VIDRIERIA.

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 (inmueble registrado) y que ponga en riesgo la seguridad del inmueble registrado, COLASISTENCIA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red, previo acuerdo con el titular, para iniciar las labores de sustitución de los vidrios o espejos.

**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, así mismo de arreglo de marcos de ventana ni espejos o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. Para la cobertura de Espejos el límite máximo establecido es de 1mt<sup>2</sup>.

**Exclusiones al Servicio de vidrios:**

- Vidrios o espejos con diseños especiales, biselados, martillados o con sandblasting, de igualmente todo tipo de películas.

### 3.1.3 SERVICIO DE CERRAJERIA

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 la puerta principal y puertas internas del inmueble registrado dentro del perímetro urbano, COLASISTENCIA coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red, previo acuerdo con el usuario, 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 que superen la emergencia.

**Exclusiones al Servicio de Cerrajería**

- Los costos de las cerraduras deberán ser asumidos por el usuario.
- No habrá responsabilidad por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo o que sobrepasen el monto límite del evento.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

### 3.1.4 SERVICIO DE ELECTRICIDAD

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del inmueble registrado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, COLASISTENCIA coordinará y realizará el envío de un proveedor de la red a la mayor brevedad, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para reestablecer el suministro del fluido eléctrico, siempre y cuando el estado de las redes eléctricas lo permitan.

Esta asistencia se prestará exclusivamente en los siguientes casos:

- 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 y restableciendo el servicio de energía eléctrica con un tope máximo de 12 mts de alambre de cualquier calibre y un accesorio básico que solucionará la emergencia.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: Tomas, switches de cuchillas, breakes, rosetas, o fusibles dañados como consecuencia de una sobre carga o cortó circuito, se sustituiría sólo un accesorio de los ya nombrados exclusivamente básico que supere la emergencia.

**PARÁGRAFO:** Se deja expresa constancia que COLASISTENCIA no será responsable de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. No tendrán cobertura a no ser que sea suministrado por el usuario. Tampoco se realizan acciones de exploración ni regata.

**Exclusiones al Servicio de Electricidad:**

- Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastros, sockets y/o fluorescentes.
- Cuando el daño se presente en electrodomésticos tales como: Estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados o modificaciones especiales hechas al circuito de la vivienda.

- Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble registrado, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía y/o generado por sobre cargas o daños del transformador de la zona.

## 4. OBLIGACIONES DEL “TITULAR”:

### 4.1.1 Solicitud de asistencia

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el titular debe conocer y comunicar a su grupo familiar sobre las líneas donde deberán llamar para solicitar los servicios de asistencia, adicional deben tener claro que deberán facilitar la información necesaria para la prestación, a continuación, se enlista los datos iniciales:

- a) Número de identificación y nombre del titular.
- b) Número de identificación y nombre del llamante.
- c) Número telefónico de contacto.
- d) Asistencia que precisa
- e) Demás información necesaria de acuerdo al servicio.

### 4.1.2 Cumplimiento de la Cita Programada:

En el evento que la visita del proveedor resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del usuario al momento de solicitar la prestación del servicio, si el usuario no comunica la cancelación del servicio programado dentro de los 15 minutos siguientes a la coordinación del evento o según los tiempos estipulados en cada servicio de asistencia, se catalogará incumplimiento de la cita y se disminuirá el valor de \$80.000 del monto del servicio solicitado.

### 4.1.3 Pago de excedentes:

Para prestar el servicio y cuando llegase a presentar un excedente de monto sobre el servicio, el excedente del monto de cualquier evento será pagado en forma inmediata por el titular/ usuario con sus propios recursos de acuerdo a las indicaciones que le brinden en la línea de atención de asistencia antes de la prestación del servicio.

#### 4.1.4 Actualización de información:

El titular es responsable de comunicar a COLASISTENCIA la actualización de los datos de contacto y prestación de servicios como: correo electrónico, teléfono contacto, dirección del inmueble registrado.

## 5. NORMAS GENERALES:

- 5.1 Mitigación: El titular, su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.
- 5.2 Cooperación con “COLASISTENCIA”: El titular, su representante o familiar, deberá cooperar con COLASISTENCIA para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando los documentos necesarios para cumplir las formalidades necesarias.
- 5.3 Prescripción de las Reclamaciones: Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 (treinta) días calendario posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

**LÍNEAS DE ATENCIÓN SOLICITUD DE LA ASISTENCIA HOHGAR:** En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, el usuario deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono a las líneas 01 8000 510 058 o 311 5229880

## 6. DEFINICIONES

### A. ACTIVIDAD TERRORISTA NBQR

Significa cualquier acto intencionado e ilícito que incluya, implique o esté asociado, total o parcialmente, al uso o la amenaza del uso de o la liberación o la amenaza de liberación de <sup>[L]</sup><sub>[SEP]</sub> cualquier sustancia, material, instrumento o arma nuclear, biológica, química o radiactiva, con la intención de:

a) Promover, fomentar o expresar oposición a cualquier causa u objetivo político, ideológico, filosófico, racial, étnico, social o religioso.

- b) Influenciar, perturbar o interferir en cualquier operación, actividad o política gubernamental.
- c) Intimidar , coacer o crear temor y miedo en la opinión pública o parte de la misma , o perturbar o interferir en una economía nacional o cualquier segmento de una economía nacional, o incluya, implique o esté asociado, total o parcialmente, al uso o la amenaza del uso de o la liberación o la amenaza de liberación de cualquier sustancia, material, instrumento o arma nuclear, biológica, química o radiactiva que cualquier instancia gubernamental autorizada haya declarado que sea terrorista o que implique terrorismo, actividades terroristas<sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub> o actos de terrorismo.

## 7. GRABACIÓN Y MONITOREO DE LAS COMUNICACIONES

COLASISTENCIA se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El Titular presta expresa conformidad con la modalidad indicada y la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.

LAS CONDICIONES GENERALES, TERMINOS, LIMITES DE COBERTURA, EXCEPCIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA ADQUIRIDO SE ENCUENTRAN SUJETOS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO.