



ASISTENCIA DE HOGAR PROTEGIDO

CONDICIONES GENERALES



**GENERAL
DE SEGUROS**
AHORA ES TODO





ASISTENCIA DE HOGAR PROTEGIDO

CONDICIONES GENERALES



**GENERAL
DE SEGUROS**
A H O R A E S T O D O



ÍNDICE

1. ASISTENCIA EN EL HOGAR (EMERGENCIAS).....	4
A. PLOMERÍA.....	4
B. INSTALACIONES ELÉCTRICAS	4
C. INSTALACIONES DE GAS NATURAL.....	5
D. CERRAJERÍA	5
E. VIGILANCIA.....	5
F. ABOGACÍA	5
G. CRISTALES	5
H. ENVÍO DE AMBULANCIA.....	6
I. COORDINACIÓN DE ASISTENCIA ESPECIALIZADA EN EL HOGAR.....	6
1.1 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ASISTENCIA EN EL HOGAR (EMERGENCIAS).....	6
1.2 EXCLUSIONES	7
2. GLOSARIO ASISTENCIA HOGAR.....	8
3. CLÁUSULAS GENERALES	9
CÁUSULA 1ª MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN	9
CÁUSULA 2ª INFORMACIÓN PARA OPERACIONES	9
CÁUSULA 3ª PRECEPTOS LEGALES	9

NÚMERO DE RECAS CONDUSEF-001251-02.

1. ASISTENCIA EN EL HOGAR (EMERGENCIAS)

La Compañía otorgará al Asegurado a través de prestadores de servicios especialistas independientes, servicios de Asistencia en el Hogar, en caso de emergencia que se presenten por concepto de plomería, instalaciones eléctricas, instalaciones de gas natural, cerrajería, vigilancia, abogacía, rotura de cristales, envío de ambulancia y coordinación de asistencia especializada en el hogar. Dichos servicios se otorgarán conforme a las condiciones que a continuación se detallan:

Se entiende como EMERGENCIA toda situación de hecho que ponga en peligro la integridad física o material del Bien Asegurado indicado en la carátula de la póliza.

El prestador de servicios otorgará al Asegurado los servicios aquí descritos, los cuales consisten en el envío de un proveedor o especialista para efectuar los trabajos necesarios para habilitar las instalaciones afectadas en caso de una emergencia en el bien asegurado indicado en la carátula de la póliza. En la prestación de los citados servicios, estará incluido el costo de materiales y mano de obra, hasta un máximo de \$700.00 (Setecientos pesos 00/100 M.N.) por evento, con un límite único y combinado de \$4,000.00 (Cuatro mil pesos 00/100 M.N.), por año.

Los servicios de Asistencia en el Hogar, que la Compañía otorgará a través de prestadores de servicios especialistas independientes, son los siguientes:

A. PLOMERÍA

Se enviará un plomero para reparar tuberías fijas, rotas o con fugas de la vivienda asegurada, que ocasionen daños a sus bienes o a los de un tercero y para destapar lavabos, fregaderos y tarjas.

Se excluye la reparación y destapado de drenajes interiores o exteriores del bien asegurado, reparación de cualquier elemento ajeno a tuberías, cañerías y llaves, reparación de daños por filtraciones o humedades.

B. INSTALACIONES ELÉCTRICAS

Se enviará un electricista para restablecer el suministro de energía eléctrica, cuando no haya corriente en alguna o en todas las fases de la instalación de su bien asegurado, siempre que el origen de la falla se localice en el interior del mismo.

Se excluye la reparación de elementos de iluminación, lámparas, focos, bombillas, tubos, fluorescentes, apagadores, contactos, averías de bombas eléctricas y aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato que funcione con suministro de energía eléctrica.



C. INSTALACIONES DE GAS NATURAL

Se enviará un técnico exclusivamente para la reparación de fugas de gas expuestas en las instalaciones o en los aparatos gasodomésticos. El Proveedor o técnico del servicio sólo será un auxiliar de las autoridades cuya obligación es la atención de la emergencia.

Este servicio no releva al Asegurado de su obligación de avisar a la autoridad local de la fuga, conforme a la normatividad de Protección Civil local.

Se excluye la reparación de tuberías enterradas.

D. CERRAJERÍA

Se enviará un cerrajero para abrir la cerradura exterior del bien asegurado, en caso de pérdida, extravío o robo de llaves o cuando la cerradura haya quedado inservible por descompostura, accidente o intento de robo, o una puerta interior si hubiera una persona atrapada en el interior de casa habitación.

Se excluye la apertura de cerraduras eléctricas o controladas con sistemas electrónicos o a sistemas de seguridad, hechuras de duplicados de llaves o malas instalaciones efectuadas con anterioridad.

E. VIGILANCIA

Se enviará vigilancia al bien asegurado, en el caso que el edificio deje de contar con las medidas de seguridad mínimas que permitan el acceso al mismo poniendo en riesgo los bienes contenidos, así como la seguridad de las personas que lo habitan, hasta por 72 horas máximo.

F. ABOGACÍA

Se dará asesoría legal telefónicamente al Asegurado, en caso de asalto o robo en su domicilio, para la presentación de la denuncia que proceda ante las autoridades correspondientes.

G. CRISTALES

Se enviará a un especialista en el momento en que cualquiera de los cristales o ventanas exteriores al domicilio del bien asegurado sufra una rotura y ponga en riesgo la integridad del edificio o bien asegurado y las personas para que lo cambie si lo desea el Asegurado.

Se excluye la reparación de cristales que se encuentren en el Interior del domicilio del bien asegurado.

H. ENVÍO DE AMBULANCIA

En caso de accidente o enfermedad, ocurrido en el bien asegurado, que sufra el Asegurado, su cónyuge o sus hijos dependientes económicos menores a 18 años, previo acuerdo entre el médico tratante y el coordinador médico del prestador de servicios, se enviará sin costo una ambulancia terrestre para que lo traslade al hospital más cercano al bien asegurado. Máximo 1 (un) evento por año.

I. COORDINACIÓN DE ASISTENCIA ESPECIALIZADA EN EL HOGAR

A solicitud del Asegurado se enviará un especialista al domicilio del bien asegurado para que cotice cualquier servicio que requiera para el hogar, sea una reparación, ampliación, mantenimiento o remodelación que éste requiera, sin que se trate de una situación de emergencia.

El prestador de servicios coordinará la cita con el Asegurado y el especialista; la contratación y pago de los servicios correrá a cuenta del Asegurado y será bajo su única responsabilidad.

El especialista presentará al Asegurado el presupuesto que se elabore. El prestador de servicios dará sus recomendaciones para que el Asegurado tome su decisión. Una vez que el presupuesto haya sido aceptado por escrito, el Asegurado asumirá la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, etcétera).

El costo de los presupuestos del especialista será pagado por el Asegurado al especialista al momento de recibir el servicio.

1.1 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ASISTENCIA EN EL HOGAR (EMERGENCIAS)

- Los servicios de asistencia referidos serán prestados por empresas profesionales, proveedores o especialistas designados por el prestador de servicios, pero siempre en presencia del Asegurado o persona expresamente autorizada por él.
- El servicio se proporcionará las 24 horas (durante la vigencia de la póliza). El tiempo de respuesta de los servicios será de 60 minutos. Se entiende por tiempo de respuesta, el tiempo que transcurre entre la recepción del reporte de servicio y la llegada del técnico al domicilio reportado, salvo caso fortuito o fuerza mayor. Este tiempo de respuesta podrá ser mayor, previo acuerdo entre el Asegurado y el prestador de servicios.
- La prestación de los servicios no se efectuará cuando lo impidan razones de fuerza mayor, contingencias de la naturaleza u otras razones ajenas a la voluntad del proveedor y/o especialista.
- Los servicios serán supervisados por los prestadores de servicios de La Compañía.
- En razón a que los servicios son otorgados por prestadores de servicios especialistas



independientes, cualquier contratación de servicios entre el Asegurado y los citados prestadores que no se encuentre contemplada en las presentes condiciones, no serán responsabilidad de La Compañía, quedando liberada de cualquier obligación derivada de la indicada contratación.

- Los servicios serán sin costo para el Asegurado, hasta un límite máximo de \$700.00 pesos (Setecientos pesos 00/100M.N.) por evento, con un Límite Único y Combinado de \$4,000 (Cuatro mil pesos 00/100 M.N.).
- Cualquier servicio que exceda en costo a los montos antes indicados será por cuenta del Asegurado, previo presupuesto o cotización del proveedor y/o especialista, firmado por ambos. De no aceptarse el presupuesto o cotización, la reparación se efectuará hasta por la cantidad de dicho límite, siempre que ello sea posible y que no resulte desaconsejable.
- Todos los servicios tienen una garantía de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos.

1.2 EXCLUSIONES

- A. Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al del Asegurado.**
- B. Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.**
- C. La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro, de yeso o acabados de madera.**
- D. No se reparará ningún aparato o equipo eléctrico como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulte dañado a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastras.**
- E. No se reparará en ningún caso aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.**
- F. Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.**
- G. Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.**
- H. Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.**

- I. Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Asegurado o Beneficiario.
- J. No se desarmarán, armarán o modificarán aparatos electrónicos o electrodomésticos.
- K. Queda completamente excluido realizar modificaciones o adaptaciones para las cuales se requiera un técnico especializado.
- L. No se podrán utilizar todos los eventos que cubra el beneficio en cuestión en un solo servicio, cada uno se utilizará de manera individual hasta el monto establecido en este documento.
- M. No se realizarán modificaciones, adaptaciones o alteración alguna a todo lo relacionado con la construcción y funcionalidad del hogar. Como, por ejemplo: paredes, techos, falsos muros, tuberías a excepción de lo establecido en el inciso a) del Servicio Asistencia en el Hogar de esta cobertura, cualquier tipo de instalaciones (eléctricas, hidráulicas, de gas), entre otras a excepción de lo establecido en el inciso b) del Servicio Asistencia en el Hogar de esta cobertura.
- N. No se realizarán trabajos domésticos entendiéndose como tal al conjunto de labores del hogar que pueden ser: limpieza de la vivienda, preparación de alimentos, lavado, planchado y arreglo de la ropa y el calzado, compras, cuidado de niños, enfermos y ancianos.
- O. No se prestará ningún tipo de servicio de jardinería, vigilancia a excepción de lo establecido en el inciso e) del Servicio Asistencia en el Hogar de esta cobertura, fumigación, mantenimientos preventivos o correctivos, decoración.
- P. Se excluye el servicio cuando sea requerido para eventos sociales y los muebles no pertenezcan al hogar.

2. GLOSARIO ASISTENCIA HOGAR

HOGAR DEL ASEGURADO:

Se entenderá como tal el inmueble designado en la carátula del certificado.

BENEFICIARIO:

Es el titular de la póliza, así como su cónyuge o persona autorizada por el BENEFICIARIO para solicitar los servicios de "VIALASSIST" quien será el encargado de prestar los mismos.

**REPARACIONES MENORES:**

Son todos aquellos trabajos que, por su naturaleza, no requiera equipo, maquinaria, mano de obra y/o materiales especializados.

LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA, SON BRINDADOS POR EL PRESTADOR DE SERVICIOS VIAL ASSIST, S.A. DE C.V.

PARA HACER USO DE ELLOS, SÓLO TIENE QUE LLAMAR LAS 24 HORAS, DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA, A LOS TELÉFONOS:

55.5636.0127

800.890.9426

3. CLÁUSULAS GENERALES

CÁUSULA 1ª

MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN

El uso de los medios de identificación que en su caso se establezcan de manera específica en el presente contrato para la celebración de las operaciones y la prestación de servicios, mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privadas o públicas, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia tendrán el mismo valor probatorio.

A través de dichos medios de identificación, podrá gestionar modificaciones o la extinción de derechos y obligaciones, conforme a la regulación en materia de seguros.

CÁUSULA 2ª

INFORMACIÓN PARA OPERACIONES

Para cualquier operación e información respecto del presente contrato, puede acudir a General de Seguros S.A. en la dirección Av. Patriotismo No. 266, Col. San Pedro de los Pinos, C.P. 03800, Ciudad de México, en el área de Atención a Clientes, de Lunes a Viernes en un horario de 7:45 a las 15:15 horas, o bien en las oficinas regionales de la Compañía, cuyo domicilio puede consultar en www.generaldeseguros.mx.

CÁUSULA 3ª

PRECEPTOS LEGALES

Los preceptos legales que se citan en el presente contrato de seguro, puede consultarlos en la página web www.generaldeseguros.mx

La Compañía brinda a todos sus usuarios, igual trato en la atención o contratación de productos, sin importar género, raza, políticas, etnia, discapacidad física, preferencias

sexuales, creencias religiosas, edad, condición social o de salud, opiniones, estado civil, salvo por causas que afecten la seguridad del personal de la Compañía, sus clientes o instalaciones o bien por causas previstas en la normativa aplicable, respecto la suscripción del producto.

LOCALIZACIÓN DE UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A USUARIOS Y COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF).

Para cualquier aclaración, queja, o duda no resuelta en relación con su seguro, contacte a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de General de Seguros S.A. a los teléfonos (55) 5278.8883, (55) 5278.8806 y del interior de la República marque 800.2254.339 y/o en la dirección Av. Patriotismo No. 266, col. San Pedro de los Pinos, C.P. 03800, Ciudad de México y/o al correo electrónico atencionclientes@gseguros.com.mx o visite www.generaldeseguros.mx
También puede contactar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), Av. Insurgentes Sur No. 762, col. del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México. Centro de Atención telefónica (55) 5340 0999 y 800 99 98080. asesoria@condusef.gob.mx, www.condusef.gob.mx

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 20 de Diciembre de 2017, con el número BADI-S0009-0063-2017/CONDUSEF-001251-02.



П-02-АНОП

REPORTE Y ATENCIÓN DE SINIESTROS DAÑOS

EN LA CDMX

5 5 . 5 2 7 8 . 8 8 8 8

DEL INTERIOR DE LA REPÚBLICA

8 0 0 . G S . A P O Y O
4 7 . 2 7 6 9 6



24 HRS.
365 DÍAS

Oficina Matriz

Patriotismo 266
San Pedro de los Pinos
03800 | CDMX
Tel. 55.5270.8000

Buzón electrónico

atencionclientes@gseguros.com.mx



N-02-AHOP



**GENERAL
DE SEGUROS**
AHORA ES TODO

