



**GENERAL
DE SEGUROS**

SEGUROS DE DAÑOS



ASISTENCIA DE HOGAR PROTEGIDO

CONDICIONES GENERALES



**GENERAL
DE SEGUROS**

SEGUROS DE DAÑOS

ASISTENCIA DE HOGAR PROTEGIDO

CONDICIONES GENERALES

N-02-AHOP-06.26

ÍNDICE

1. ASISTENCIA EN EL HOGAR (EMERGENCIAS)	3
A. PLOMERÍA	3
B. INSTALACIONES ELÉCTRICAS	3
C. INSTALACIONES DE GAS NATURAL	4
D. CERRAJERÍA	4
E. VIGILANCIA	4
F. ABOGACÍA	4
G. CRISTALES	4
H. ENVÍO DE AMBULANCIA	5
I. COORDINACIÓN DE ASISTENCIA ESPECIALIZADA EN EL HOGAR	5
2. ASISTENCIA DE MASCOTAS	7
3. ASISTENCIA HELP	8
4. GLOSARIO ASISTENCIA HOGAR	8
5. CLÁUSULAS GENERALES	8
CLÁUSULA 1ª MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN	8
CLÁUSULA 2ª INFORMACIÓN PARA OPERACIONES	9
CLÁUSULA 3ª PRECEPTOS LEGALES	9
CLÁUSULA 4ª AVISO DE PRIVACIDAD	9
CLÁUSULA 5ª MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN O EL ARBITRAJE	9
CLÁUSULA 6ª DATOS UNE Y CONDUSEF	10



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 \$1,000 (Mil pesos 00/100MN) por evento, con un límite único y combinado de \$5,000 (Cinco mil pesos 00/100MN), 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.

A1. ASISTENCIA TÉCNICA PARA SISTEMAS DE LLENADO DE AGUA

Envío de un técnico especializado para la reparación de flotadores o boyas en cisternas y tanques de inodoros.

1 evento anual hasta MXN \$600.00

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.

I.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 \$1,000 pesos (Mil pesos 00/100MN) por evento, con un Límite Único y Combinado de \$5,000 (Cinco mil pesos 00/100 MN).
- 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.

I.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 entendiendo 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. Asistencia de mascotas

Hasta un máximo de MXN \$350.00.

El titular podrá seleccionar solo uno de los tres servicios detallados durante su vigencia.

- Vacuna antirrábica
- Desparasitación
- Teleconsulta por emergencia

3. Asistencia Help

- Tutor educativo (primaria): 4 eventos por año, máximo 45 minutos.
- Descuentos en más de 5,000 comercios. Ilimitado durante su vigencia.

4. 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

5. Cláusulas Generales

CLÁUSULA 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.



CLÁUSULA 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.

CLÁUSULA 3ª

PRECEPTOS LEGALES

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

CLÁUSULA 4ª

AVISO DE PRIVACIDAD

El aviso de privacidad pondrá estar a disposición del cliente, la versión actualizada, en la página web <http://generaldeseguros.mx/home/aviso-de-privacidad/>.

CLÁUSULA 5ª

MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN O EL ARBITRAJE

En caso de controversia, el Asegurado o Beneficiario podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de consultas y reclamaciones de la propia Institución de Seguros o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, pudiendo ser de su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio cualquiera de sus delegaciones, en los términos de los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 277, último párrafo de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Si la controversia no se resuelve en las instancias anteriormente señaladas, las partes acuerdan como una alternativa, someterse a un procedimiento de conciliación o un procedimiento de arbitraje.

En caso de la conciliación el mismo se regirá por la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias; mientras que el arbitraje será conducido de conformidad con las disposiciones contenidas en el Código de Comercio y, en su caso, las reglas del centro de arbitraje que las partes elijan de común acuerdo, para ello, cualquiera de las partes deberá notificar esta decisión a la otra parte, por escrito.

La Compañía acepta que, si el Asegurado o Beneficiario acuden a alguna de estas instancias, y existe anuencia de ambas partes para elegir el centro de mecanismos alternativos de solución de controversias, el árbitro o centro de arbitraje, la compañía comparecerá ante

centro o el Tribunal arbitral y se sujetará al procedimiento y resolución de dicho mecanismo alternativo de solución de controversias.

En este caso, las partes se someterán al convenio o laudo, según el mecanismo alternativo al que acudan, de acuerdo con el procedimiento establecido por dicho centro, persona o tribunal. El convenio o laudo que sobre el particular se emita, vinculará a las partes para su cumplimiento y tendrá fuerza de cosa juzgada entre ellas.

Lo anterior no limita el derecho del asegurado o beneficiario a acudir, si así lo prefiere, a las instancias judiciales competentes, de conformidad con la legislación vigente.

CLÁUSULA 6ª

DATOS UNE Y CONDUSEF

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 Patriotismo 266, colonia 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) en Insurgentes Sur 762, colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C. P. 03100, Ciudad de México. Centro de atención telefónica 55 5340 0999 y 800 9998 080 y/o al correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx o visite 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.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

[illegible]


NotasThis image shows a full page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, typical of notebook paper. There is no handwriting or other markings on the page.



**GENERAL
DE SEGUROS**

N-02-AHOP-06.26



**GENERAL
DE SEGUROS**

SEGUROS DE DAÑOS

REPORTE Y ATENCIÓN DE SINIESTROS



EN LA CDMX

55 5278 8888



DEL INTERIOR DE LA REPÚBLICA

800 GS APOYO

47 27696

365 DÍAS

CORREO ELECTRÓNICO

atencionclientes@gseguros.com.mx

Oficina Matriz

Patriotismo 266
San Pedro de los Pinos
03800 | CDMX | Tel. 55 5270 8000

N-02-AHOP-06.26

generaldeseguros.mx

