



**GENERAL
DE SEGUROS**

SEGUROS DE DAÑOS



**ASISTENCIA
EN EL HOGAR**
CONDICIONES GENERALES



**GENERAL
DE SEGUROS**

SEGUROS DE DAÑOS

ASISTENCIA EN EL HOGAR

CONDICIONES GENERALES

N-02-AHPR-06.26

ÍNDICE

1. ASISTENCIA EN EL HOGAR.....	3
I. 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
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	5
2. SERVICIO HANDYMAN	7
I. APOYOS EN EL HOGAR (NO EMERGENCIA)	7
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	8
3. APOYO PARA MASCOTAS.....	9
A. ATENCIÓN MÉDICA.....	9
B. SERVICIO DENTAL PREVENTIVO O POR EMERGENCIA	9
C. SERVICIO DE PENSIÓN	9
D. ESTÉTICA (BAÑO, CORTE DE PELO, DE UÑAS).....	10
E. ADIESTRAMIENTO, PASEOS.....	10
F. ASESORÍA LEGAL POR DAÑOS A TERCEROS CAUSADOS POR SU MASCOTA.....	10
EXCLUSIONES	10
4. ASISTENCIA DE MASCOTAS	11
5. ASISTENCIA HELP	11
GLOSARIO ASISTENCIA HOGAR.....	12



NÚMERO DE RECAS CONDUSEF-004655-03

1. Asistencia en el hogar

I. 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 presente 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 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 y/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 a que se refiere esta Asistencia 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 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.

Serán causas de exclusión cuando:

- **El Asegurado no obedezca las instrucciones que le indique el Abogado o haga arreglos personales sin consultarlo previamente.**
- **Cuando contrate abogados por su cuenta.**
- **Cuando el Asegurado oculte a los abogados cualquier información relacionada con el robo o el asalto.**
- **Cuando El Asegurado se niegue a comparecer ante las autoridades que lo citen.**



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 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 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 señalado en el párrafo siguiente, para reparación, ampliación, mantenimiento o remodelación que éste requiera, sin que se trate de una situación de emergencia.

El prestador de servicios coordinará la cita entre 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.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- Los servicios de asistencia referidos serán prestados por empresas profesionales y/o proveedores y/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 Aseguradora.
- 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 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.

2. Servicio Handyman

I. APOYOS EN EL HOGAR (NO EMERGENCIA)

En caso de requerir de apoyos o reparaciones menores en el hogar, el prestador de servicios enviará un proveedor y/o especialista para la ejecución de los mismos. Los Servicios serán sin costo para el Asegurado, hasta un límite máximo de \$600.00 pesos (Seiscientos pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 3 eventos al año.

Los tipos de servicio a proporcionar serán orientados a los muebles dentro del hogar del Asegurado. Por ejemplo: sillones, mesas, sillas, buróes, baúles, libreros, base de cama, tocador, etc.

Los servicios podrán ser:

1. Trasladar o mover
2. Armar o desarmar
3. Colgar o descolgar
4. Estibar o traslapar
5. Conectar o desconectar



6. Colocar o retirar

7. Empotrar o desempotrar

Ejemplos:

- Armar muebles
- Colgar cuadros
- Cambiar espejos
- Montar Televisores en pared
- Colocación de repisas
- Poner conexión de TV por cable
- Colocar lámparas de techo
- Conexión de aparatos de alta fidelidad

Los servicios anteriores se proporcionarán siempre y cuando no se requiera de un técnico especializado para la consecución del mismo.

Los servicios se prestarán únicamente dentro del Hogar del Asegurado, sin costo alguno para el Asegurado, hasta el límite máximo antes indicado.

Este servicio no aplica en situaciones de Emergencia, se entiende como emergencia toda situación de hecho que ponga en peligro la integridad física del Bien Asegurado indicado en la carátula del certificado.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- Los servicios de características del servicio serán prestados por empresas profesionales y/o proveedores y/o especialistas designados por el prestador de servicios, pero siempre en presencia del Asegurado o persona expresamente autorizada por él.
- El servicio se proporcionará en el horario establecido en las presentes condiciones, de Lunes a Viernes (Durante la vigencia de la Póliza).
- 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 y tendrán una garantía de 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.
- Los Servicios serán sin costo para el Asegurado, hasta un límite máximo de \$600.00 pesos (Seiscientos pesos 00/100 M.N.) por evento.

- Cualquier servicio que exceda en costo 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.
- 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.

3. Apoyo para mascotas

I. APOYO PARA MASCOTAS

Servicio orientado a mascotas (perros y gatos) del Asegurado:

A. ATENCIÓN MÉDICA

Derivada de un accidente el prestador de servicios coordinará la atención por parte de un Centro Médico Veterinario, pudiendo ser los accidentes los siguientes:

- Atropellamiento
- Lesiones por ataques de otras mascotas
- Traumatismos ocasionados por caídas
- Ingestión de cuerpos extraños
- Envenenamiento

Asimismo, se coordinará la cita con Médico Veterinario para consulta general por enfermedad, no considerando atención de Médicos Veterinarios especialistas, siendo el caso que así se requiera se proporcionará vía telefónica la referencia que corresponda.

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

B. SERVICIO DENTAL PREVENTIVO O POR EMERGENCIA

Se coordinará la cita en un Centro Médico Veterinario para la evaluación dental y tratamiento de emergencia que amerite a fin de salvaguardar la integridad de la mascota.

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

**C. SERVICIO DE PENSIÓN**

Prevía reservación de 24hrs., vía telefónica se coordinará la estancia de la mascota y se le informará al Asegurado el lugar y número de referencia con que se activó el hospedaje.

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

D. ESTÉTICA (BAÑO, CORTE DE PELO, DE UÑAS)

Prevía concertación de cita, (24hrs. antes), se indicará al Asegurado el lugar más próximo a su domicilio para la atención estética a su mascota, misma que consiste en:

- Cepillado para retirar el pelo muerto.
- Baño con agua caliente.
- Lavado de dientes.
- Limpieza de glándulas anales.
- Secado rápido.
- Corte de uñas.
- Limpieza de oídos y lagrimales.
- Arreglo estético acorde a la raza (corte de pelo).

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

E. ADIESTRAMIENTO, PASEOS

El prestador de servicios brindará orientación telefónica para referencia de escuelas de adiestramiento y de disciplina doméstica.

F. ASESORÍA LEGAL POR DAÑOS A TERCEROS CAUSADOS POR SU MASCOTA

El prestador de servicios brindará a través del proveedor y/o especialista, orientación legal telefónica para temas de reclamos por lesiones o daños ocasionados por la mascota o en perjuicio de la misma.

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 de EL 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, cualquier tipo de instalaciones (eléctricas, hidráulicas, de gas), entre otras.

- 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, fumigación, mantenimientos preventivos o correctivos, decoración.**
- P. Se excluye el servicio cuando sea requerido para eventos sociales y los muebles no pertenezcan al hogar.**

4. 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

5. Asistencia Help

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

GLOSARIO ASISTENCIA HOGAR

- **Beneficiario.** Es el titular de la póliza, así como su cónyuge o persona autorizada por el BENEFICIARIO para solicitar los servicios del prestador de servicios quien será la encargada de brindar los mismos, a través de proveedores y/o especialistas.
- **Hogar del Asegurado.** Se entenderá como tal el inmueble designado en la carátula del certificado.
- **Mascota.** Se entenderá como a los perros y/o gatos propiedad del Beneficiario que habiten en el Hogar del Asegurado.
- **Mueble.** Se entenderá por mueble todo objeto susceptible de poder ser trasladado de uno a otro sitio.
- **Reparaciones menores.** Son todos aquellos trabajos que, por su naturaleza, no requiera equipo, maquinaria, mano de obra y/o materiales especializados.

Con sólo una llamada, 800 4727 696 pondrá a su disposición los recursos humanos y materiales necesarios para la atención de su problema, conforme a las condiciones previstas.

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 11 de diciembre de 2020 con el número PPAQ-S0009-0064-2020/ CONDUSEF-004655-03.

[illegible]

[illegible]

[illegible]



**GENERAL
DE SEGUROS**

N-02-AHPR-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-AHPR-06.26

generaldeseguros.mx

