

PÓLIZA DE SEGURO DE INCENDIO ANEXO COBERTURA SERVICIO Y ASISTENCIA A MI RESIDENCIA

Anexo N° , para ser adherido y formar parte integrante de la Póliza de Seguro de Incendio N° , emitida el , a nombre de:

ARTÍCULO 1. OBJETO

Mediante la emisión de este Anexo, la Empresa de Seguros se compromete a cubrir las prestaciones y servicios que se detallan en el Artículo 3 “COBERTURAS”, sujeto a los términos y condiciones y hasta los límites máximos de responsabilidad que se indican más adelante.

Asimismo, el Tomador o Asegurado Titular se obliga a pagar la prima adicional correspondiente contra la entrega del presente Anexo, del Cuadro Póliza - Recibo o de la Nota de Cobertura Provisional.

Las indemnizaciones derivadas de las prestaciones de este seguro tendrán en todo caso, carácter complementario de las que puedan corresponder al Tomador y/o Asegurado por otros seguros de cualquier clase que tenga contratados con la Empresa de Seguros.

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES

A los efectos de este Anexo se entiende por:

1. Vivienda asegurada: Es el lugar donde el Asegurado tiene su residencia habitual y cuya dirección aparece debidamente especificada en el Cuadro Póliza - Recibo.

Comprende también las construcciones, dependencias e instalaciones anexas ubicadas en el sitio perteneciente a la vivienda asegurada.

2. Condición de urgencia: El concepto de urgencia está determinado por la necesidad de reparar la avería o prestación del servicio con carácter inmediato y subordinado de acuerdo a los siguientes criterios:

a) Plomería: Comprende las reparaciones de averías o rotura de las instalaciones fijas de aguas blancas o negras, donde se produzcan los daños tanto en la vivienda asegurada, como en las de los vecinos colindantes. Las instalaciones de propiedad comunitaria y de terceros no se considerarán como pertenecientes a la vivienda, aún cuando estuviesen situadas en sus predios.

b) Operario: Es la persona autorizada y enviada por la Empresa de Seguros para atender la urgencia presentada en la vivienda asegurada como en las de los vecinos colindantes.

- c) **Electricidad:** Comprende las averías en las instalaciones fijas de electricidad ubicadas en la vivienda asegurada que presente ausencia total o parcial del suministro de energía eléctrica en alguna de las fases de la instalación, siempre que el origen de la falla se sitúe en el interior de la misma o en alguna de sus dependencias.
 - d) **Cerrajería:** Cualquier contingencia que impida el acceso del Asegurado a la vivienda asegurada y que haga necesaria la intervención de un cerrajero, o cuerpos de seguridad y emergencia del Estado, por no existir otras soluciones alternativas.
 - e) **Seguridad:** Si la vivienda asegurada, a consecuencia de un incendio, explosión o robo quedare desprotegida y se presuma que tal situación agravara los daños causados y el monto de la pérdida.
 - f) **Rotura de vidrios:** Cualquier rotura de los vidrios de las ventanas o cualquier superficie de cristal, que forme parte del cierre de acceso al inmueble Asegurado, como consecuencia de un hecho súbito e imprevisto.
3. **Central de Alarma:** Es la oficina de la Empresa de Seguros donde se reciben las llamadas para prestar los servicios que se ofrecen mediante este Anexo.
 4. **Evento:** Es toda condición de urgencia que se presente.
 5. **Accidente:** Hecho fortuito en el cual la vivienda asegurada sufre un daño derivado de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Tomador o del Asegurado, que produzca la necesidad de reparar una avería o prestar un servicio.
 6. **Robo:** Se entiende como el acto de apoderarse ilegalmente de los bienes asegurados, haciendo uso de medios violentos sobre las cosas para entrar o salir del inmueble donde se encuentren dichos bienes, siempre que en el inmueble que los contiene, queden huellas visibles de tales hechos.
 7. **Hurto:** Es el acto de apoderarse ilegalmente de los bienes asegurados, sin que haya uso de medios violentos para entrar o salir del inmueble donde se encuentran dichos bienes.
 8. **Incendio:** Fuego grande que abraza, daña o destruye, total o parcialmente, los bienes u objetos asegurados por efecto y acción de las llamas, bienes éstos que no estaban destinados a ser quemados o destruidos. El fuego se caracteriza por ser fortuito y por ende, contrario a actos o hechos de imprudencia o provocados por voluntad maliciosa.
 9. **Grifería:** Son todas aquellas llaves ubicadas dentro de la vivienda asegurada que sirven para regular la salida de aguas blancas.
 10. **Llave de paso:** Es la llave que controla la entrada de aguas blancas desde la tubería principal hasta la vivienda asegurada.

ARTÍCULO 3. COBERTURAS

Las Coberturas que se ofrecen en este Anexo son las que se indican seguidamente y se prestarán de acuerdo con las condiciones aquí establecidas, siempre que sean por una condición de urgencia que se requiera en la vivienda asegurada:

1. PLOMERÍA

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de aguas blancas o negras de la vivienda asegurada, la Empresa de Seguros enviará con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

En caso de filtración en la vivienda asegurada se cubren los gastos por abrir la pared para detectar la falla.

El límite máximo de responsabilidad de la Empresa de Seguros por los costos de reparación por cada evento, será de Treinta Unidades Tributarias (30 U.T.), lo cual incluye costos de desplazamiento del operario, de materiales y de mano de obra. El número máximo de eventos cubiertos por este Anexo, es de cuatro (4) por cada año – póliza.

2. ELECTRICIDAD

En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda asegurada o en alguna de sus dependencias, producida como consecuencia de una falla o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, la Empresa de Seguros enviará un operario que realizará la reparación de urgencia, necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

El límite máximo de responsabilidad de la Empresa de Seguros por los costos de reparación por cada evento, será de Treinta Unidades Tributarias (30 U.T.), lo cual incluye costos de desplazamiento del operario, de materiales y mano de obra. El número máximo de eventos cubiertos por este Anexo, es de cuatro (4) por cada año – póliza.

3. CERRAJERÍA

En caso de pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de cerraduras o cilindros, según sea el caso, por cualquier causa accidental que no se encuentre cubierta por otra garantía y que haga imposible el acceso a la vivienda asegurada, la Empresa de Seguros enviará un operario que realizará la reparación necesaria para restablecer el funcionamiento de la cerradura.

En los casos que por falla de la puerta no se pueda restablecer el funcionamiento de la cerradura, la Empresa de Seguros lo hará una vez que el Asegurado haya corregido la falla.

El límite máximo de responsabilidad de la Empresa de Seguros por los costos de reparación por cada evento, será de Treinta Unidades Tributarias (30 U.T.), lo cual incluye costos de desplazamiento del operario, de materiales y mano de obra. El número máximo de eventos cubiertos por este Anexo, en esta cobertura, es de cuatro (4) por cada año – póliza.

4. SEGURIDAD

La Empresa de Seguros asumirá en los casos de incendio, explosión, robo o hurto, a instancias del Asegurado, la prestación del servicio de vigilancia y protección de la vivienda asegurada, por personal calificado, cuando ésta hubiese quedado desprotegida.

El servicio se mantendrá mientras que la vivienda no tenga el nivel de protección y seguridad que poseía antes de la fecha de ocurrencia del siniestro, por un tiempo máximo de tres (3) días siguientes al inicio de la prestación.

El límite máximo de responsabilidad de la Empresa de Seguros por los costos en que se incurran por esta prestación, será de Treinta Unidades Tributarias (30 U.T.) por evento. El número máximo de eventos cubierto por este Anexo, en esta cobertura, es de dos (2) por cada año – póliza.

5. ROTURA DE VIDRIOS

En caso de rotura de vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal incluyendo los espejos que formen parte del cerramiento de la vivienda asegurada, la Empresa de Seguros enviará un técnico, que realizará las instalaciones de urgencia que se requieran para restablecer el cierre de las áreas a su nivel anterior a la rotura, siempre y cuando las roturas estén amparadas por la póliza que cubre los daños materiales de la vivienda y que el estado de tales instalaciones lo permita. Quedan cubiertas las gomas y silicón utilizado para la instalación de los vidrios. Este Anexo cubre los gastos ocasionados por la prestación del servicio.

El límite máximo de responsabilidad de la Empresa de Seguros por los costos que se incurran por esta prestación será de Cincuenta y seis Unidades Tributarias (56 U.T.) por evento. El número de eventos cubiertos por este Anexo, es de dos (2) por cada año - Póliza.

6. REPARACIÓN DE AIRE ACONDICIONADO:

En caso de fallas eléctricas, electrónicas y/o mecánicas del aire acondicionado, ocasionadas por causas ajenas a la voluntad del Asegurado, la Empresa de Seguros enviará un técnico con la finalidad de realizar la reparación que se requiera para subsanar la avería.

Los costos de desplazamiento del operario hasta el inmueble asegurado donde ocurrió el evento, el diagnóstico, la adquisición de materiales necesarios para prestar el servicio y la mano de obra para reparar la avería, serán a cargo de la Empresa de Seguros hasta un máximo de Veinte Unidades Tributarias (20 U.T.) por cada evento y con un límite de un (1) evento por cada año - póliza.

7. SERVICIO DE FUMIGACIÓN:

La Empresa de Seguros pondrá a disposición del Asegurado, en caso de este requerirlo; un técnico especialista certificado en la eliminación de todo tipo de plagas que existan en el inmueble asegurado.

Los costos de desplazamiento del operario hasta el inmueble asegurado donde ocurrió el evento, el diagnóstico, la adquisición de materiales necesarios para prestar el servicio y la mano de obra para la fumigación, serán a cargo de la Empresa de Seguros hasta un máximo de Diez Unidades Tributarias (10 U.T.) por cada evento y con un límite de un (1) evento por cada año - póliza.

8. CONEXIÓN CON PROFESIONALES:

Mediante este Anexo, la Empresa de Seguros a solicitud del Asegurado se compromete a poner a disposición del mismo, los operarios que precise para efectuar obras de reforma, reparación o instalación según sea el caso, del inmueble asegurado, en lo que respecta a las siguientes actividades:

- a) Albañilería
- b) Antenas de TV y similares
- c) Carpintería de madera
- d) Cerrajería
- e) Electricidad

- f) Herrería
- g) Limpieza de cristales
- h) Limpieza en general
- i) Pintura
- j) Plomería
- k) Rótulos
- l) Sistema de alarmas
- m) Toldos
- n) Vidrios
- o) Vigilancia y seguridad

Esta relación de actividades está abierta a posibles ampliaciones y por tanto pueden realizarse consultas respecto a tipos de actividades no incluidas en la lista.

El importe correspondiente a la ejecución de los trabajos y servicios solicitados, será siempre por cuenta del Asegurado, así como cualquier otro gasto que se produjera por el incumplimiento de tales prestaciones.

9. ALOJAMIENTO

En caso de destrucción parcial o total del inmueble asegurado, la Empresa de Seguros sufragará los gastos de alojamiento en hotel hasta un monto equivalente a Treinta Unidades Tributarias (30 U.T.). El número máximo de eventos cubiertos por este Anexo, es de uno (1) por cada año – póliza.

10. ASISTENCIA AL PC

Consiste en un servicio de soporte personal y material para ayudar al Asegurado en el uso diario de aplicaciones y programas. La Empresa de Seguros pondrá a su disposición un técnico con la finalidad de ayudar al Asegurado en la resolución de incidencias en las distintas aplicaciones, actualizaciones de versiones, instalación y desinstalación de programas, administración y configuración de sistemas operativos y servicio de recuperación de datos. Este servicio será prestado tanto on-line como telefónicamente, con un límite máximo de dos (02) eventos por cada año – póliza.

ARTÍCULO 4. EXCLUSIONES

A. GENERALES

Este Anexo no cubre los siguientes daños o servicios:

1. Los provocados intencionalmente por el Asegurado, sus familiares o personas que convivan con él.
2. Los causados por hechos o actos de guerra, insurrección, terrorismo, motín, disturbios populares, disturbios laborales y conflictos de trabajo, saqueos o conmoción civil, y/o cualquier otro hecho que las leyes califiquen como delito contra la Seguridad Interior del Estado.
3. Los causados por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como: inundaciones, terremotos, desprendimientos, corrimientos de tierra, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos; y en general cualquier fenómeno atmosférico, meteorológico, sísmico o geológico de carácter extraordinario.

4. Los servicios que el Asegurado haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de la Empresa de Seguros, salvo por causa extraña no imputable al Asegurado.

B. PARTICULARES POR TIPO DE SERVICIO

Exclusiones adicionales por tipo de servicio:

1. PLOMERÍA

- a) La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno de las tuberías, llaves y otras instalaciones propias de la vivienda asegurada.
- b) La reparación de daños por filtración o humedad aunque sean consecuencia directa de la rotura de las tuberías y otras instalaciones mencionadas en el Artículo 3 “COBERTURAS”, aparte 1 “PLOMERIA”, de este Anexo.
- c) La reparación o reposición de piezas sanitarias, calderas, calentadores, aires acondicionados y similares; y en general, cualquier instalación conectada a las tuberías de agua.
- d) El destape de tuberías.

2. ELECTRICIDAD

- a) La reparación de elementos propios de la iluminación tales como: lámparas, bombillas o tubos fluorescentes, interruptores, enchufes y bombas eléctricas.
- b) La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción y aires acondicionados, electrodomésticos; y en general, de cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.

3. CERRAJERÍA

- a) Los pomos o manillas.
- b) La reparación o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del inmueble asegurado, a través de puertas interiores, así como de las correspondientes a guardarropas, alacenas y depósitos.

4. ROTURA DE VIDRIOS

- a) Todo tipo de vidrios que a pesar de formar parte de la edificación, en caso de rotura, no comprometan el cierre de la vivienda asegurada.
- b) Los arañazos, raspaduras, astilladuras, desconchados u otros deterioros de los vidrios cubiertos.
- c) Los daños que sufran los marcos o molduras que contengan las piezas aseguradas.
- d) Cualquier clase de espejos.

ARTÍCULO 5. OTRAS EXONERACIONES DE RESPONSABILIDAD

La Empresa de Seguros quedará exonerada de toda responsabilidad, si el Asegurado:

- a) No aceptare el presupuesto elaborado por los técnicos, operarios o empresa de servicios enviados por la Empresa de Seguros y no lo autorice a efectuar la reparación, sin embargo, el Asegurado podrá convenir con la Empresa de Seguros, efectuar la reparación hasta la concurrencia del límite máximo de responsabilidad para la cobertura afectada, siempre que dicha reparación fuere factible.

b) Incumpliere cualquiera de las obligaciones establecidas en el Artículo 9 “REEMBOLSO DE GASTOS” de este Anexo, salvo demostración que el incumplimiento se deba a causa extraña no imputable al Asegurado.

ARTÍCULO 6. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LOS SERVICIOS

Todos los servicios para la asistencia domiciliar de urgencia, deben ser solicitados a través del teléfono de la Central de Alarma de la Empresa de Seguros. Los servicios serán prestados durante las veinte y cuatro (24) horas del día y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

A tal efecto el Asegurado deberá informar los siguientes datos:

- a) Nombre y apellidos, de la persona que notifica el siniestro.**
- b) Número de póliza.**
- c) Cédula de identidad**
- d) Dirección de la vivienda asegurada**
- e) Tipo de servicio**
- f) Número de teléfono de contacto.**
- g) Cualquier otro dato adicional e imprescindible para la prestación del servicio.**

La llamada telefónica será considerada como aviso o denuncia de siniestro, en razón de lo cual, el Asegurado autoriza expresamente a la Empresa de Seguros, para que dicha llamada sea anotada o registrada electrónicamente, con el fin de que quede constancia de la denuncia respectiva y del trámite que se le haya dado.

ARTÍCULO 7. FORMA DE PRESTAR LOS SERVICIOS

La Empresa de Seguros enviará a un operario, técnico o empresa de servicios para atender la urgencia presentada. Esta persona autorizada elaborará una cotización o presupuesto para realizar la reparación, la cual será comunicada al Asegurado y a la Empresa de Seguros telefónicamente. Una vez comunicado al Asegurado y éste haya aceptado el presupuesto presentado dejando constancia mediante la firma, se procederá a autorizar la reparación de acuerdo a los límites de gastos estipulados en el artículo 3 “COBERTURAS” de este Anexo. En caso de que el monto presupuestado supere el límite de cobertura proporcionada por este Anexo, el Asegurado deberá pagar directamente al operario, técnico o empresa de servicios, la diferencia.

El monto de la reparación que corresponda realizar será determinado razonablemente, basándose en el valor de los bienes, el modelo, naturaleza, capacidad y calidad igual o similar a los que se tenían al momento de ocurrir el siniestro o contingencia y tomando en cuenta la mano de obra de los técnicos y operarios.

La Empresa de Seguros no efectuará la prestación directa de los servicios cuando ello no sea posible por causa extraña no imputable a ella.

Queda entendido que el número de eventos y reclamos en cada año-póliza establecidos en el Artículo 3 “COBERTURAS” de este Anexo, para cada tipo de servicio, no tienen carácter acumulativo en los sucesivos años de renovación.

Los servicios que sean contratados directamente por el Asegurado, deberán prestarse por empresas, profesionales o proveedores expresamente aceptados por la Empresa de Seguros; y para proceder al reembolso de tales gastos, el Asegurado deberá cumplir con lo establecido en el Artículo 9 “REEMBOLSO DE GASTOS” de este Anexo.

ARTÍCULO 8. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE SEGUROS Y DEL ASEGURADO

La Empresa de Seguros:

1. Prestar los servicios de urgencia realizados por empresas de servicios, operarios profesionales o proveedores designados por ella.
2. Pagar los gastos que expresamente haya autorizado efectuar al Asegurado, para obtener las prestaciones garantizadas en este Anexo, quedando limitada a los montos y condiciones que se indican para cada evento y tipo de servicio.
3. Habrá cumplido válidamente sus obligaciones, al reparar, restituir o restablecer en lo posible y en forma racionalmente equivalente, el funcionamiento de las cosas que existían antes de la ocurrencia del siniestro o eventualidad que generó la asistencia urgente y en ningún caso estará obligado a erogar por la reconstrucción, reposición o reparación, una cantidad superior a la que hubiese bastado para reponer los bienes destruidos o dañados al estado en que se encontraban, ni tampoco estará obligada a erogar una cantidad superior a las sumas máximas establecidas para cada evento y tipo de servicio descritos, en el Artículo 3 “COBERTURAS” de este Anexo.

Asegurado:

1. Pagar los gastos de los servicios en aquellos casos en que no sean aceptados por él, las empresas de servicios, operarios profesionales o proveedores enviados por la Empresa de Seguros.
2. Pagar las diferencias que se generen de gastos por servicios que excedan los límites de responsabilidad en este Anexo.

ARTÍCULO 9. REEMBOLSO DE GASTOS

El Asegurado podrá escoger libremente el proveedor de insumos o servicios para satisfacer sus necesidades cubiertas por el contrato de seguros, previa notificación a la Empresa de Seguros. Como consecuencia de lo anterior, todos aquellos servicios prestados por proveedores de servicios distintos a aquellos utilizados por la Empresa de Seguros para la prestación de servicios idénticos o similares, serán pagados contra reembolso a los Asegurados tomando en consideración para ello, los precios pagados a los proveedores de la Empresa de Seguros en la atención de servicios idénticos o similares, a los contratados libremente por el Asegurado con empresas de su confianza. En tal sentido, la Empresa de Seguros procederá al análisis de los gastos incurridos y de ser pertinente hará el reembolso, debiendo el Asegurado y/o Tomador, cumplir con los siguientes requisitos:

1. Tomar las providencias necesarias y oportunas para evitar que sobrevengan pérdidas ulteriores.
2. Dar aviso por escrito a la Empresa de Seguros dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la ocurrencia del evento.
3. Proporcionar a la Empresa de Seguros dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha del aviso, los documentos y recaudos que se indican a continuación:
 - a) Carta explicativa, describiendo brevemente cómo ocurrieron los hechos y las causas que impidieron la comunicación con la Central de Alarma.
 - b) Factura en original del servicio contratado particularmente. Es requisito indispensable que dicha factura tenga el NÚMERO DE RIF (REGISTRO DE INFORMACIÓN FISCAL).
 - c) Copia de la Cédula de Identidad del Asegurado y número telefónico de contacto.
 - d) Copia fotostática del Cuadro de la Póliza.

- e) En caso de robo o hurto se solicitará copia de la denuncia ante las autoridades competentes.
- f) En cualquier momento, la Empresa de Seguros tiene el derecho de solicitar a las Autoridades respectivas y otras entidades que asistieron al Asegurado, cualesquiera otras informaciones adicionales que estime necesarias que se requieran para la evaluación de la reclamación.

Documentación adicional:

En los casos en que la Empresa de Seguros requiera documentos adicionales para la evaluación del Siniestro, ésta podrá solicitarlos dentro de los quince (15) días continuos contados a partir de la fecha en que se haya recibido la documentación anterior, esto se hará por escrito y por una sola vez, la cual deberá ser entregada dentro de los quince (15) días continuos contados a partir de la fecha de la solicitud.

ARTÍCULO 10. PAGO DE INDEMNIZACIONES EN CASO DE REEMBOLSO DE GASTOS

La Empresa de Seguros tendrá la obligación de indemnizar el monto del servicio cubierto por este Anexo, dentro de un plazo que no podrá exceder de treinta (30) días continuos, contados a partir de la fecha en que la Empresa de Seguros haya terminado las investigaciones y ajustes correspondientes y el Asegurado haya entregado toda la información y recaudos necesarios para liquidar el siniestro, salvo por causa extraña no imputable a la Empresa de Seguros.

ARTÍCULO 11. APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE LA PÓLIZA BÁSICA.

Todos los demás términos y condiciones aplicables a este Anexo se regirán por lo establecido en las Condiciones Generales y Particulares de la Póliza a la cual se adhiere, a menos que surjan contradicciones entre ambas, en cuyo caso prevalecerán las de este Anexo.

POR EL TOMADOR

POR EL ASEGURADO