

**ANEXO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA TARJETAS
BANCO GNB SUDAMERIS**

Mediante el presente documento, el Banco GNB SUDAMERIS S.A, en adelante “El Banco”, ofrecerá como beneficio a sus tarjetahabientes, la prestación de los servicios de asistencia, por medio de MAWDY, en adelante “El Contratista”, contenidos en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: OBJETO

El Contratista garantiza la puesta a disposición del tarjetahabiente de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar las pérdidas o los daños materiales, presentados en el inmueble registrado a consecuencia de un evento fortuito, súbito e imprevisto, con sujeción a la suma asegurada y a los demás términos y condiciones consignadas en el presente anexo.

SEGUNDA: DEFINICIONES

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

1. Tarjetahabiente:

Titular de las tarjetas emitidas por el Banco GNB SUDAMERIS en cualquiera de las franquicias Visa y/o MasterCard (Clásica, Oro, Platinum, Signature, Black e Infinite y Empresarial/Corporativa) y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.

2. Inmueble registrado:

Será el inmueble identificado bajo una dirección y ciudad, la cual será registrada por el tarjetahabiente al momento de la primera asistencia. Si el tarjetahabiente necesita realizar un cambio de dirección por cambio de domicilio, deberá reportarlo al Contratista con 7 días de antelación al siguiente servicio y únicamente podrá realizar un cambio durante la vigencia anual.

TERCERA: AMBITO TERRITORIAL

El derecho a las prestaciones de asistencia se extiende a los inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de Bogotá D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto y Popayán. La cobertura para los inmuebles que estén

localizados en lugares diferentes a los antes mencionados, se otorgará bajo la modalidad de reembolso.

CUARTA: COBERTURAS

Ver cuadro de servicios ofrecidos para conocer detalle de límites de cobertura y número de eventos cubiertos.

a. Plomería: El Contratista enviará al inmueble, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones hidráulicas internas del inmueble 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 demolición, instalación, resane, enchape y acabado.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales. 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 demolición, instalación, resane, enchape y acabado.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yeas, tees, adaptadores, tapones, bujes y/o abrazaderas.
- Cuando se trate de destaponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de inspección y/o trampagrasas.

El valor máximo establecido incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que el Contratista no será responsable por las labores de compra, instalación, resane, enchape y acabado de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

En todo caso siempre existirá la posibilidad de que los acabados instalados producto de la reparación no coincidan con los ya existentes por diferencia de color, textura o brillantez debido al uso y desgaste natural del que hay instalado. Así mismo porque los lotes de piezas pueden tener variación por el tiempo de fabricación o por la marca del fabricante.

Si para detectar el daño y/o reparación se hace necesario desmontar muebles o equipos como tinas, esta actividad correrá por cuenta y responsabilidad del

tarjetahabiente, cuando la zona esté despejada se procederá con la revisión y la reparación si lo amerita.

Exclusiones a la cobertura de plomería

- a) Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
 - b) Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
 - c) Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, por humedades o filtraciones.
 - d) 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 del tarjetahabiente.
 - e) Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
 - f) 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.
 - g) Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados, en emboquillamientos.
 - h) Cuando el daño se presente en tuberías que, aunque se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
 - i) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.
- b. Electricidad:** El Contratista enviará al inmueble, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas del inmueble 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.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: tomas, interruptores, rosetas, tacos. En el caso de hornillas de estufa eléctrica, El Contratista cubrirá solamente la mano de obra.

El valor máximo establecido incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que El Contratista no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Exclusiones a la cobertura de electricidad

Además de las exclusiones generales señaladas en la presente propuesta, no habrá cobertura de electricidad, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- a) Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastros, sockets y/o fluorescentes.
 - b) 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.
 - c) Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados, en emboquillamientos.
 - d) Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que no obstante se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
 - e) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.
- c. Cerrajería:** 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 alguna de las puertas exteriores del inmueble, o de alguna de las puertas de las alcobas de la misma, El Contratista enviará al

inmueble, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado 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.

El valor máximo establecido incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que El Contratista no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Exclusiones a la cobertura de cerrajería

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, no habrá cobertura de cerrajería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores distintas de las alcobas, así como tampoco la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

d. Vidrios: 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 dé al exterior del inmueble, El Contratista enviará al inmueble, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los vidrios.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que El Contratista no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

El valor máximo establecido incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

Exclusiones a la cobertura de vidrios.

Quedan excluidas de la presente cobertura:

- a) Todo tipo de vidrios que a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda.
- b) Cualquier clase de espejos, domos, acrílicos, divisiones, cintas reflectivas u opalizadas, cualquier clase de películas (de seguridad, protección térmica o de sol) sandblasting o cualquier aditamento adicional instalado.

- c) Toda lámina de Vidrio de cualquier dimensión, en donde se evidencie que presenta arco de esfuerzo (vencimiento) a causa de deterioro del marco de la ventana.

PARAGRAFO: En caso de que la lámina se encuentre rota por golpe contundente y el marco este deteriorado, se hará el reemplazo de lámina de vidrio siempre y cuando el estado del marco lo permita, caso contrario si el marco no proporciona las condiciones adecuadas para la instalación, El Contratista prestará el servicio sin otorgar las garantías correspondientes.

e. Conexión con profesionales: El Contratista, a solicitud del beneficiario, podrá informar los nombres y teléfonos de los proveedores de la red, que sean requeridos por él, este servicio es solo de información, por lo que el Contratista no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el beneficiario.

f. Asistencia mascotas: El Contratista pone a disposición de los tarjetahabientes el servicio de orientación veterinaria básica telefónica 24 horas al día los 365 días del año.

El Contratista, a solicitud del beneficiario, podrá informar los nombres y teléfonos de los diferentes profesionales veterinarios, que sean requeridos por él. Este servicio es solo de información, por lo que el Contratista no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el beneficiario.

g. Asistencia telefónica

- **Orientación jurídica telefónica**

El Contratista realizará mediante una conferencia telefónica una orientación jurídica en aspectos relativos a derecho civil, derecho penal, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil y laboral, cuando el tarjetahabiente en el giro normal requiera adelantar una consulta básica en tales aspectos.

De cualquier manera, El Contratista deja expresa constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el tarjetahabiente acepta que El Contratista no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el tarjetahabiente.

- **Orientación médica telefónica**

En caso de accidente o enfermedad del tarjetahabiente se le brindará orientación telefónica sobre los servicios de asistencia médica prestada por terceros y cómo acceder a estos.

QUINTA: CUADRO DE SERVICIOS

ASISTENCIA DOMICILIARIA*	TIPO DE TARJETA					
	CLASICA	ORO	PLATINUM	SIGNATURE	INFINITE	EMPRESARIAL Y CORPORATIVA
GENERALIDADES						
Beneficiarios	Será el inmueble identificado bajo una dirección y ciudad, las cuales serán registradas por el tarjetahabiente al momento de la primera asistencia. Si el tarjetahabiente necesita realizar un cambio de dirección por cambio de domicilio, deberá reportarlo a la Compañía con 7 días de antelación al siguiente servicio y únicamente podrá realizar un cambio durante la vigencia anual.					
Ámbito territorial	El derecho a las prestaciones de asistencia se extiende a los inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de Bogotá D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto y Popayán. La cobertura para los inmuebles que estén localizados en ciudades diferentes a las antes mencionadas, se otorgará bajo la modalidad de reembolso.					
COBERTURAS A LAS PERSONAS						
Número de asistencias por vigencia anual	N/A	N/A	2	3	5	N/A
a Plomería	No cubierto	No cubierto	USD 75	USD 75	USD 100	No cubierto
b Electricidad	No cubierto	No cubierto	USD 75	USD 75	USD 100	No cubierto
c Cerrajería	No cubierto	No cubierto	USD 75	USD 75	USD 100	No cubierto
d Vidrios	No cubierto	No cubierto	USD 75	USD 75	USD 100	No cubierto
e Conexión con profesionales	cobertura ilimitada	cobertura ilimitada	cobertura ilimitada	cobertura ilimitada	cobertura ilimitada	No cubierto
f Asistencia de mascotas	No cubierto	No cubierto	No cubierto	No cubierto	Cobertura ilimitada	No cubierto
g Asistencia telefónica	No cubierto	No cubierto	No cubierto	No cubierto	Cobertura ilimitada	No cubierto

SEXTA: EXCLUSIONES GENERALES

No son objeto de la cobertura, las prestaciones y hechos siguientes:

- Los servicios que el beneficiario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento del Contratista; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con El Contratista.
- Los servicios adicionales que el beneficiario haya contratado directamente con el especialista reparador bajo cuenta y riesgo.

Quedan excluidas de la cobertura las consecuencias de los hechos siguientes:

- a) Los causados por mala fe del beneficiario
- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- c) Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
- d) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- e) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- f) Los que se produzcan con ocasión de la participación del beneficiario en apuestas, desafíos o riñas.
- g) Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelación del mismo.
- h) Daños ocasionados por cimentación de la construcción.
- i) Daños preexistentes al inicio de cobertura del anexo.
- j) Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.
- k) Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento.
- l) Trabajos de mantenimiento.

SÉPTIMA: OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE

En caso de evento cubierto por el presente anexo, el tarjetahabiente deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono, a la Unidad de Servicio al cliente, debiendo indicar su nombre, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, los 6 primeros números de la tarjeta, el lugar dónde se encuentra, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa

En cualquier caso no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por servicios ajenos a el Contratista.

OCTAVA: INCUMPLIMIENTO

El Contratista queda relevado de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del tarjetahabiente o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo.

Si el tarjetahabiente solicitara los servicios de asistencia y El Contratista no pudiera intervenir directamente, por causa de fuerza mayor, los gastos razonables en que se incurra serán reembolsados, previa presentación de los correspondientes recibos, siempre que tales gastos se hallen cubiertos.

NOVENA: LÍMITE RESPONSABILIDAD

El proveedor de servicios responde por los riesgos amparados de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente contrato. En consecuencia no será responsable de coberturas adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación. Para el efecto, proveedores significará: técnicos, cerrajeros, electricistas, plomeros, vidrieros, hoteles, vigilantes, ambulancias y cualquier otra entidad que suministra la asistencia autorizada.

DÉCIMA: REEMBOLSOS

El tarjetahabiente deberá solicitar antes de contratar, de manera particular, un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de El Contratista, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo indicar su nombre, el nombre del destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, los 6 primeros números de la tarjeta, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

Una vez recibida la solicitud previa, El Contratista dará al tarjetahabiente un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas (originales o copias) de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización.

De cualquier manera, El Contratista se reserva el derecho de prestar directamente la asistencia objeto del presente anexo en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

DÉCIMA PRIMERA: GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

El Contratista dará garantía de 2 meses, por todos los trabajos realizados por sus técnicos o su personal autorizado. Esta garantía se pierde cuando el contratante del servicio adelante trabajos con personal diferente al del Contratista sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.