

MAWDY

BANCO GNB
SUDAMERIS



**PROGRAMA CUENTA
DE AHORROS DIGITAL
ASISTENCIA HOGAR**

**PROGRAMA CUENTA DE AHORROS DIGITAL
ASISTENCIA HOGAR**

PRIMERA: OBJETO

En virtud del presente anexo, EL BANCO a través de LA COMPAÑÍA de Asistencia, garantiza la puesta a disposición del cliente de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios, con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la edificación de su inmueble, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente anexo y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

SEGUNDA: DEFINICIONES

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

- a. **Cliente:** Persona natural, titular de una cuenta de depósito en EL BANCO, beneficiaria del servicio y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.
- b. **Vivienda registrada:** El domicilio habitual del cliente, el cual deberá estar ubicado en Colombia.
- c. **Edificación:** conjunto de elementos de construcción que conforman la estructura y su cerramiento, las divisiones internas, las instalaciones hidráulicas, sanitarias, eléctricas.
- d. **Emergencia:** Es un hecho súbito, producido por un acontecimiento inesperado.

TERCERA: ÁMBITO TERRITORIAL

El derecho a las prestaciones de este anexo se extiende a los inmuebles beneficiarios 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 y Popayán.

La cobertura para los inmuebles beneficiarios que estén localizados en ciudades diferentes a las antes mencionadas, se otorgará sujeto al cumplimiento de las condiciones estipuladas en la cláusula decima del presente anexo.

CUARTA: LIMITES DE COBERTURA

COBERTURA	LIMITE ECONOMICO POR EVENTOS	LIMITE DE EVENTOS
Servicio de plomería		
Servicio de electricidad	Hasta \$500.000	2
Servicio de cerrajería		
Servicio de vidrios		
Servicio de todero para reparaciones o mantenimientos	Hasta \$200.000	1
Orientación Jurídica Telefónica	Incluido	Ilimitado
Asesoría jurídica en caso de hurto en el domicilio	Incluido	Ilimitado
Apoyo en eventos sociales en el hogar (Servicio de barman o mesero o chef)	Hasta Máx. 4 horas por evento	1
Orientación financiera telefónica	Incluido	1
Referencia de profesionales para servicios al hogar	Incluido	Ilimitado

QUINTA: COBERTURAS

1. Servicio de plomería

LA COMPAÑÍA de asistencia enviará al inmueble del cliente, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos, accidentales e imprevistos que sufran las instalaciones hidráulicas internas de su inmueble exclusivamente en los siguientes casos:

- A. 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.
- B. 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.
- C. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yees, tees, adaptadores, anclajes tapones, bujes y/o abrazaderas.
- D. 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 trampas grasas.

PARÁGRAFO: se deja expresa constancia que LA COMPAÑÍA de asistencia 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.

2. Servicio de electricidad

LA COMPAÑÍA de asistencia enviará al inmueble del cliente, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos, accidentales e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas de su 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 y tacos.

PARÁGRAFO: se deja expresa constancia que LA COMPAÑÍA de asistencia 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 discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

3. Servicio de 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, LA COMPAÑÍA de asistencia enviará al inmueble del cliente, 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.

PARÁGRAFO: se deja expresa constancia que LA COMPAÑÍA de asistencia 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 hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

4. Servicio de vidrios

Cuando a consecuencia de un hecho súbito, accidental e imprevisto se produzca la rotura o fisura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que dé al exterior del inmueble del cliente y que comprometa la seguridad de este, LA COMPAÑÍA de asistencia enviará, previo acuerdo con el cliente, un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los vidrios.

PARÁGRAFO: se deja expresa constancia que LA COMPAÑÍA de asistencia 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.

5. Servicio de todero para reparaciones o mantenimientos

En caso de que el Cliente lo requiera, LA COMPAÑÍA enviará a su inmueble un técnico que adelantará las siguientes labores:

- Jardinería: siembra y abonado, no incluye tala de árboles.
- Reparaciones menores del hogar: Cambio de grifos y sifones; limpieza de canales; mantenimiento y reparación de sanitarios; cambio de bombillos, rosetas y switches, cambio de guardas, reparación de puertas y sustitución de vidrios.
- Instalación de sensores, timbres, lavadora, secadora, TV, nevera, computadores, cuadros y muebles modulares.

La presente cobertura ampara los costos de mano de obra, hasta el límite económico establecido, los costos de materiales deberán ser asumidos por el cliente.

6. Orientación Jurídica Telefónica

LA COMPAÑÍA brindará mediante una conferencia telefónica, el servicio de orientación jurídica en aspectos relativos a derecho civil, derecho penal, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil y laboral, cuando el cliente, requiera adelantar una consulta básica en tales aspectos.

7. Asesoría jurídica en caso de hurto en el domicilio telefónica

En caso de presentarse un hurto en el domicilio del cliente, LA COMPAÑÍA de asistencia brindará el servicio de asesoría jurídica telefónica o virtual, orientado por profesionales del derecho especializados en materia penal y de protección patrimonial.

La asistencia comprenderá, entre otras, las siguientes acciones:

- Orientación sobre los pasos legales inmediatos a seguir tras la ocurrencia del hurto, incluyendo la forma adecuada de realizar la denuncia ante las autoridades competentes.
- Explicación de los derechos del afectado, así como de los procedimientos establecidos en la normativa vigente para la investigación y registro del hecho delictivo.
- Guía sobre la recolección y preservación de información o evidencia básica que pueda ser útil para la denuncia (facturas, registros fotográficos, relación de bienes sustraídos, entre otros).

- Asistencia en la interpretación de documentos legales relacionados con el caso, incluyendo actas, reportes policiales o comunicaciones de autoridades.
- Acompañamiento orientativo sobre los posibles mecanismos de seguimiento del proceso penal y las instancias a las que el beneficiario puede acudir para conocer el avance del caso.

La asesoría brindada tiene carácter informativo y orientativo, y en ningún caso constituye representación legal, patrocinio judicial ni la elaboración de documentos formales.

8. Apoyo en eventos sociales en el hogar (Servicio de barman o mesero o chef)

En caso de que el cliente requiera el servicio de chef, bar tender o mesero, para que le brinde apoyo durante algún evento social que tenga programado en su domicilio, LA COMPAÑÍA coordinará y enviara el profesional requerido a su lugar habitual de residencia.

Condiciones del servicio

- El servicio deberá ser solicitado con una anticipación mínima de 24 horas
- La cobertura aplica exclusivamente en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali
- El servicio no incluye ingredientes, bebidas, menaje y/o materiales necesarios para su prestación, los cuales deberán ser suministrados por el cliente
- El servicio estará limitado a un máximo de 30 personas por evento

La prestación del servicio estará sujeta a la disponibilidad del proveedor y a las demás condiciones generales del contrato de asistencia.

9. Orientación financiera telefónica

A través de este servicio El banco a través de LA COMPAÑÍA pondrá a disposición del cliente el servicio de un profesional financiero, quien le brindará asesoría, con el objetivo de proporcionarle una visión clara y precisa de sus finanzas, que le permita tomar decisiones basadas en datos reales y orientarle en el cumplimiento de sus obligaciones financieras de manera eficiente.

10. Referencia de profesionales para servicios al hogar

En caso de que el cliente lo requiera, LA COMPAÑÍA brindara el servicio de referencia de profesionales para servicios a hogar, facilitando información de contacto de proveedores calificados para la atención de labores domésticas y de mantenimiento.

Este servicio de referencia podrá incluir, de manera enunciativa y no limitativa, profesionales en pintura, jardinería, instalación de persianas, limpieza especializada y otros servicios relacionados al hogar.

Condiciones del servicio

- La prestación del servicio consiste exclusivamente en la referencia de profesionales, sin que ello implique la ejecución directa de los servicios por parte de LA COMPAÑÍA
- Los costos derivados de la contratación incluyendo mano de obra, materiales, repuestos y cualquier otro gasto asociado, serán asumidos en su totalidad por el cliente
- LA COMPAÑÍA no asume responsabilidad de la disponibilidad, calidad, cumplimiento, tarifas o resultados de los servicios prestados por los profesionales referidos
- La contratación, coordinación y condiciones del servicio serán acordados directamente entre el cliente y el profesional referido

Este servicio se presta como un beneficio de orientación, sin que constituya cobertura económica ni obligación de resultado por parte de LA COMPAÑÍA.

SEXTA: EXCLUSIONES

Quedan excluidos del amparo de asistencia al hogar:

- a) Los servicios que el cliente haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de LA COMPAÑÍA de asistencia; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con LA COMPAÑÍA de asistencia.
- b) Los servicios adicionales que el cliente haya contratado directamente con el especialista reparador bajo cuenta y riesgo.
- c) Daños causados por mala fe del cliente.
- d) Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- e) Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- f) Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
- g) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- h) Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelaciones de este.
- i) Daños ocasionados por cimentación de la construcción.
- j) Daños preexistentes al inicio de la cobertura de la póliza.
- k) Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.
- l) Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento.
- m) Las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.

SEPTIMA: OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

En caso de un evento cubierto por el presente contrato, el cliente deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números indicados, debiendo informar el nombre de beneficiario, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, la dirección del inmueble beneficiario, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa.

En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencia prestadas por servicios ajenos a esta COMPAÑÍA.

OCTAVA: INCUMPLIMIENTO

Ninguna de las partes será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Se entiende por fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, fenómenos de la naturaleza y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impide a alguna de las partes cumplir sus obligaciones.

NOVENA: LIMITE DE 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 significara: técnicos, cerrajeros, electricistas, plomeros, vidrieros, hoteles, vigilantes, ambulancias y cualquier otra entidad que suministra la asistencia autorizada.

DECIMA: REEMBOLSOS

LA COMPAÑÍA reembolsará al cliente, el valor que éste hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos clientes mencionados en el presente anexo y hasta por los límites indicados, siempre y cuando el cliente cumpla con las siguientes obligaciones:

- El cliente deberá solicitar antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de LA COMPAÑÍA, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo informar el nombre del cliente, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la póliza del seguro, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.
- Una vez reciba la solicitud previa, LA COMPAÑÍA le dará al cliente un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso LA COMPAÑÍA realizará un reembolso sin que el cliente haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

De cualquier manera, LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de prestar directamente la Asistencia objeto del presente Anexo en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.