



Dejamos a tu disposición nuestros términos y condiciones

TU ASISTENCIA

HOGAR VIP

Condicionado

Contenido

1. Definiciones
2. Plomería
3. Cerrajería
4. Vidriería
5. Electricidad
6. Todero
7. Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia
8. Obligaciones del afiliado (garantías)
9. Reembolso
10. Independencia
11. Exclusiones
12. Procedimiento de cancelaciones

	TU ASISTENCIA HOGAR VIP	Versión: 001 Fecha de Creación: 02/01/2021
--	-------------------------	---

OBJETO

Bajo el presente clausulado y durante la vigencia del plan, Tu Asistencia VIP cubre los servicios que se enumeran taxativamente en el numeral del presente documento denominado beneficios y alcance. Las coberturas otorgadas por este plan estarán sujetas a los términos, condiciones particulares, vigencia, límites, y cobertura máxima pactados en este documento o los anexos. A efecto de las coberturas otorgadas en el presente plan, queda entendido que la cantidad de servicios y montos en cada periodo de vigencia no tienen carácter acumulativo en los sucesivos periodos de renovación.

1. DEFINICIONES

Para efectos del presente plan, se entiende por los términos que se describen a continuación, lo siguiente:

Afiliado: la persona física que contrata el servicio a su titularidad.

Grupo familiar: Son las personas físicas natural con grado de consanguinidad, afinidad y/o dependientes con el afiliado titular, que se encuentra registrado como beneficiario en la base de datos que recibe Tu Asistencia VIP Asistencial, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento. Personas en primer grado de (padres, suegros, hijos y yerno/nuera) y segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos, cuñados, nietos).

Coordinación: actividad administrativa provista por Tu Asistencia VIP que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.

Fecha de inicio vigencia: fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece Tu Asistencia VIP, estarán a disposición de los afiliados. Que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.

Periodo de vigencia: periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

Gestión: es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.

País de residencia: para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.

Proveedor: empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de Tu Asistencia VIP asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales. Referencia: información

actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por Tu Asistencia VIP telefónicamente al afiliado a su solicitud.

Servicios: los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente condicionado.

Evento: cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de Tu Asistencia VIP se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.

Situación de asistencia: cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente condicionado, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

Residencia permanente: el domicilio habitual del afiliado o grupo familiar que para los efectos del presente condicionado debe ser en Colombia dentro del ámbito de territorialidad definido.

Accidente: todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

Ámbito territorial: el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.

Perímetro urbano: Es toda vía pública situada dentro de los límites del área urbana de las principales ciudades del área de cobertura, entendiendo como área urbana aquellas localidades cuyas condiciones de vida ofrecen características urbanas tales como: servicio de luz eléctrica, acueducto y alcantarillado, calles pavimentadas, establecimientos comerciales, facilidades de comunicación, escuela secundaria y centros médicos de atención hospitalaria.

	TU ASISTENCIA HOGAR VIP	Versión: 001 Fecha de Creación: 02/01/2021
--	-------------------------	---

Emergencia: para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del afiliado.

Enfermedad: alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa.

Enfermedad Grave: accidente cerebro vascular, insuficiencia renal, infarto del miocardio, cirugía arterio-coronaria, esclerosis múltiple.

Valor cubierto según evento: el tope de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de Tu Asistencia VIP.

Plazo De Espera: Tiempo que, contando desde el inicio de la vigencia del plan, durante el cual Tu Asistencia VIP no reconocerá las asistencias, servicios o asesoramiento requeridos por el afiliado, de conformidad con las condiciones indicadas en este documento.

Gasto Razonable: Son los costos promedios calculados por Tu Asistencia VIP de los gastos de proveedores de servicio ubicados en una misma área geográfica, que sean de la misma categoría o equivalente a aquella en donde fue atendido el afiliado, los cuales correspondan a un servicio igual o similar, libre de complicaciones y que, de acuerdo con las condiciones de este plan, se encuentren cubiertos. Dicho promedio será calculado sobre la base de las estadísticas de los gastos facturados dentro de los treinta (30) días anteriores a la fecha en que el afiliado incurrió en dichos gastos, incrementados según el U.R.A. de los servicios que se encuentren vigentes para la mencionada fecha. Cuando este promedio no pueda ser obtenido, el gasto razonable será el monto facturado amparado.

Dolo: Acción voluntaria premeditada por una persona con el ánimo, o conocimiento que dicha acción puede provocar daño, detrimento o perjuicio económico.

Perjuicio: Las pérdidas económicas ocasionadas como consecuencia directa de un daño corporal o material indemnizable sufrido por terceros.

Daño: Es el perjuicio personal, moral o material producido a consecuencia directa de un evento o acción.

Autoridad Competente: Es la instancia administrativa o judicial, legitimada para realizar, resolver, referirse a una gestión o asunto concreto de esta asistencia

Proveedor De Servicio: Instituciones proveedoras de servicios que estén gestionando los servicios a los afiliados por cuenta de Tu Asistencia VIP legalmente

autorizados para ejercer la profesión y/o capacitados para suministrar el servicio, según las leyes y normas del país, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

2. PLOMERIA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la VIVIENDA AFILIADA (Instalaciones hidrosanitarias y/o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería o taponamiento que imposibilite el suministro de las aguas, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería.

El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, exclusivamente en los casos cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. No 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, de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

No incluye la sustitución de mezcladores o accesorios internos del baño. No se cubrirán además las emergencias generadas a inmuebles de terceros.

Exclusiones: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva, llaves de paso, calentadores, arreglo de canales y bajantes, cubiertas, cualquier material importado, reparación en aéreas comunes y cajas de inspección. No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

	TU ASISTENCIA HOGAR VIP	Versión: 001 Fecha de Creación: 02/01/2021
--	-------------------------	---

Eventos 1 anual; Monto Límite por evento hasta 10 SMDLV.

3. CERRAJERIA

Cuando a consecuencia de cualquier ACCIDENTE o EMERGENCIA, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la VIVIENDA o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, a solicitud del afiliado, Tu Asistencia VIP enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso a la VIVIENDA y el correcto cierre de la puerta de la misma. En caso necesario se realizará la sustitución de la cerradura por una de características similares o cambio de guardas. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas o chapas de seguridad, electrónicas, importadas, o de diseño especial.

Eventos 1 anual; Monto Límite por evento hasta 10 SMDLV.

4. VIDRIERIA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda, se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia. Se entiende por vivienda casa, apartamento de uso habitacional, que corresponda a la residencia permanente del afiliado.

Exclusiones: Todo tipo de vidrio que no comprometa el encerramiento de la vivienda. Vidrios con diseño especial o acabados, materiales que no estén a la venta en Colombia o que hayan sido descontinuados, no se incluye marcos ni ventanas, la reposición de vidrios no es objeto de garantía, Cualquier clase de espejos, domos, vitrales, películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.

Eventos 1 anual; Monto Límite por evento hasta 10 SMDLV.

5. ELECTRICIDAD

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la VIVIENDA AFILIADA (casa, apartamento de uso habitacional), que corresponda a la RESIDENCIA PERMANENTE del afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. No incluyen trabajos de albañilería. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones: Se deja expresa constancia que Tu Asistencia VIP 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. No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respetivo balastro no bombillos especiales no de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente). Se excluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.

Eventos 1 anual; Monto Límite por evento hasta 10 SMDLV.

6. TODERO

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto el afiliado requiera la asistencia se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia que no implique un tiempo mayor a 3 horas. Se entiende por vivienda casa, apartamento de uso habitacional, que corresponda a la residencia permanente del afiliado.

- Instalación para lámparas o apliques de luz nuevos
- Armado de muebles modulares nuevos a domicilio
- Instalación de persianas o cortinas nuevas.

Exclusiones: Se deja expresa constancia que Tu Asistencia VIP no será responsable por las labores de compra, ni costos de los materiales u repuestos.

Las horas posteriores a las indicadas en el presente condicionado deben ser asumidos por el afiliado.

	TU ASISTENCIA HOGAR VIP	Versión: 001
		Fecha de Creación: 02/01/2021

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso que el afiliado requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- 6.1. El afiliado, o grupo familiar si es el caso, que requiera del servicio, se comunicará con Tu Asistencia VIP en días y horario hábil de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. para solicitar la asistencia, a nivel nacional a la línea 018000180853 y desde Bogotá 6017530853
- 6.2. El afiliado o grupo familiar si es el caso, procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- 6.3. El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- 6.4. una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado o grupo familiar si es el caso, los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con los proveedores aliados, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento. En caso que el afiliado o grupo familiar si es el caso, no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni Tu Asistencia VIP asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

7. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS) el afiliado o grupo familiar si es el caso, estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- 7.1. obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- 7.2. identificarse como afiliado, o grupo familiar si es el caso ante los funcionarios del

proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

- 7.3. Tu Asistencia VIP no será responsable por consecuencias adversas que resultaren directamente de la no implementación o acatamiento de sus recomendaciones o instrucciones para la prestación o uso de las asistencias.

8. REEMBOLSOS

Exclusivamente para los servicios solicitados en ciudades distintas de Bogotá d.c. Medellín, Cali, barranquilla, santa marta, Cartagena, Pereira, Manizales y armenia, Bucaramanga, Tu Asistencia VIP reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente condicionado y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación: haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de Tu Asistencia VIP la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia. Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado 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 Tu Asistencia VIP realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

El reclamo deberá ser notificado por escrito a Tu Asistencia VIP dentro de los quince (15) días continuos seguidos a la ocurrencia del evento del afiliado.

9. INDEPENDENCIA

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de la cobertura descrita en el presente condicionado, no implica ninguna clase de aceptación de responsabilidad por parte de Tu Asistencia VIP, respecto de la cobertura, a la que accede el presente condicionado de asistencia.

	TU ASISTENCIA HOGAR VIP	Versión: 001 Fecha de Creación: 02/01/2021
--	-------------------------	---

10. EXCLUSIONES

10.1. Exclusiones Generales

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, la compañía no cubrirá los siguientes casos: los servicios serán prestados en las ciudades definidas en "ámbito territorial" del presente documento, siempre y cuando la zona no este enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre.

Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía. Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.

Daños causados por mala fe del titular. Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.

Guerra, invasión, hostilidades u operaciones bélicas con o sin declaración de guerra, guerra civil, revolución, rebelión, insurrección, poder militar o usurpado, ley marcial, motín o conmoción civil. Sin embargo, no están excluidos los eventos que sean consecuencia de actos terroristas convencionales.

Fisión y fusión nuclear, radioactividad o el uso de armas atómicas, biológicas o químicas.

Suicidio o intento de suicidio estando o no en uso de tus facultades mentales.

Enfermedades congénitas o lesiones, defectos físicos y enfermedades originadas o adquiridas antes de la contratación de la cobertura, salvo que no las conocieras. Esta exclusión aplica así declares que padeces la enfermedad al momento de contratar la cobertura.

Accidentes ocurridos antes de contratar la cobertura.
Lesiones que te hayas provocado intencionalmente estando o no en uso de tus facultades mentales.

Las competencias o entrenamientos, como profesional o aficionado, de actividades extremas o de alto riesgo tales como: motociclismo, cuatrimoto, parapentismo, bungee jumping, puenting, rafting, downhill, paracaidismo, escalada de montañas, esquí en el hielo, buceo, artes marciales, entre otras.

Lesiones causadas con armas de fuego, cortantes, punzantes o contundentes.

11. PROCEDIMIENTO DE CANCELACIONES

Las cancelaciones deberán ser tramitadas por el afiliado ante Tu Asistencia VIP con 24 horas de antelación, en caso de no ser así, se determina como un servicio generado efectuado.

**Gracias por contar
con
TU ASISTENCIA VIP**

tuasistencia
vip