

## **CONDICION PARTICULAR - PARTE INTEGRAL DE LA POLIZA DE TARJETA PROTEGIDA COOMEVA**

**CHUBB®**

- I. No obstante lo expresado en las condiciones generales la presente póliza ampara el daño patrimonial que sufra el asegurado, cuando le sea sustraído el dinero que de un cajero electrónico o cajeros físicos de las entidades financieras (cajeros de oficina o mostrador) o cualquier representante bancario que realice actividades de atención a titulares para retiro de dinero de la tarjeta débito y/o crédito y corresponsales, siempre que, la sustracción ocurra dentro de las cuatro (4) horas siguientes a la fecha y hora del retiro del dinero del cajero.**

### **II. SERVICIOS DE ASISTENCIA (AXA ASISTENCIA):**

#### **COMUNICACIÓN PARA EL BLOQUEO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO.**

En caso de hurto o pérdida de las tarjetas débito o crédito del Beneficiario, AXA lo comunicará directamente con la entidad bancaria para realizar el bloqueo de las mismas.

#### **ASESORÍA POR PÉRDIDA O HURTO DE DOCUMENTOS:**

En caso de pérdida o hurto de Documentos de identificación, AXA proporcionará al Beneficiario la información necesaria para que pueda cumplir las formalidades con las autoridades y reemplazar los documentos perdidos o robados.

Esta cobertura incluye:

- Información de los lugares para entablar el denuncia.
- Información de los procedimientos para la expedición de los nuevos documentos.

#### **SERVICIO DE TRANSPORTE POR HURTO O PÉRDIDA DE DOCUMENTOS**

En caso hurto o pérdida de Documentos de identificación y/o tarjetas de crédito, estando el Beneficiario en su ciudad de residencia, y si no cuenta con un medio de transporte adecuado o se ve imposibilitado para manejar su propio auto, tendrá la posibilidad de solicitar un servicio de acompañamiento a través de un conductor y un automóvil, para ser trasladado desde el lugar donde ocurrió el hurto o pérdida hasta el lugar más cercano para realizar la denuncia de los hechos, dentro de su Ciudad de residencia. El conductor esperará en el lugar hasta que el Beneficiario entable la denuncia frente a las autoridades competentes y trasladará al Beneficiario a su residencia permanente. AXA cubrirá hasta máximo un (1) servicio de transporte por Beneficiario en el año.

## **SERVICIO DE TRANSPORTE POR HURTO O PERDIDA DE DOCUMENTOS EN VIAJE**

En caso hurto o pérdida de Documentos de identificación y/o tarjetas de crédito, y si el Beneficiario no cuenta con un medio de transporte adecuado o se ve imposibilitado para manejar su propio auto, y se encuentra fuera de su Ciudad de residencia permanente, el Beneficiario tendrá la posibilidad de solicitar un servicio de traslado desde el lugar donde ocurrió el hurto o pérdida hasta el lugar más cercano para realizar la denuncia de los hechos. Esta cobertura es ilimitada en Eventos por Beneficiario.

## **CERRAJERIA POR PÉRDIDA, EXTRAVÍO O HURTO DE LLAVES DE LA VIVIENDA:**

Si a consecuencia de pérdida, extravío o hurto de las llaves de las puertas de ingreso a la Vivienda del Beneficiario, y si este se viera imposibilitado de entrar a su domicilio, AXA enviará un cerrajero de la forma más rápida posible para que éste realice la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el acceso al domicilio del Beneficiario y cambie las guardas de las cerraduras de las puertas de ingreso a la Vivienda en caso de que se encuentre en peligro la seguridad de la misma. AXA pagará, por los gastos asociados a la reparación menor (mano de obra, materiales y el costo de desplazamiento del profesional), si ella se da lugar. La presente cobertura es ilimitada en número de Eventos por Beneficiario.

Quedan excluidos de la presente cobertura: la apertura y cambio de guardas de las cerraduras de puertas internas del inmueble; la apertura de cerraduras de guardarropas, alacenas o cualquier mueble; la reparación y/o reposición de todo tipo de cerraduras ya sean internas o de puertas de ingreso a la Vivienda. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de puertas y gastos de ornamentación.

### **Cobertura 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 que impidan el acceso al inmueble asegurado, o de alguna de las puertas de las alcobas de la misma, por el presente anexo, la compañía enviará al inmueble asegurado, 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.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que la compañía 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, en los siguientes casos:**

**a. Cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras de puertas interiores distintas de las alcobas. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).**

**b. La apertura reparación, cambio o reposición de cerraduras instaladas en puertas blindadas al igual que cerraduras electrónicas.**

## **CERRAJERIA POR PÉRDIDA O HURTO DE LLAVES DEL VEHICULO**

En caso de inmovilización del Vehículo del Beneficiario a consecuencia de la pérdida o hurto de llaves, en la Ciudad de residencia del Beneficiario, AXA coordinará y enviará un técnico para realizar la apertura de la puerta del Vehículo, cubriendo los costos de desplazamiento y mano de obra del técnico; más no se cubrirán los costos a que haya lugar por valor de cambio de llaves. Adicionalmente AXA coordinará y referirá un servicio de traslado local del Vehículo desde el lugar de inmovilización del mismo hasta la Residencia permanente del Beneficiario; el costo de este servicio estará a su cargo.

## **HOSPEDAJE POR PÉRDIDA O HURTO DE DOCUMENTOS**

En caso de pérdida o hurto de los Documentos de identificación del Beneficiario y si se encuentra fuera de su Ciudad de residencia permanente, AXA le prestará los siguientes servicios:

- a) Asesoría en los trámites de la denuncia.
- b) Quedan excluidos de este servicio los costos como alimentación, teléfono, bebidas y demás servicios diferentes al alojamiento, los cuales correrán por cuenta exclusiva del Beneficiario.
- c) De ser necesario, AXA referenciará y coordinará el transporte del Beneficiario hasta su Ciudad de residencia. El costo de este servicio estará a su cargo del Beneficiario.

AXA elegirá el hotel donde coordinará la noche de hospedaje del Beneficiario.

Queda entendido que para tener acceso a recibir el servicio de hospedaje indicado en el presente inciso, el Beneficiario deberá haber hecho previamente la denuncia del hurto de los Documentos de identificación ante las autoridades competentes, donde se especifique detalle, lugar, fecha y hora de ocurrencia de los hechos y deberá enviar a AXA copia de dicha denuncia.

## **ASESORÍA JURÍDICA EN CASO DE HURTO**

En caso de hurto del Beneficiario, AXA prestará asesoría jurídica telefónica sobre los trámites a seguir por el Beneficiario para la denuncia de los hechos.

## **COBERTURA DE ELECTRICIDAD**

Por el presente anexo, la compañía enviará al inmueble asegurado, 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 asegurado exclusivamente en los siguientes casos:

- a. 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.
- b. 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, la compañía cubrirá solamente la mano de obra.

**PARÁGRAFO:** Se deja expresa constancia que la compañía 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 el presente anexo, 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, balastos, temporizadores, 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.**
- 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.**
- f. No se prestará el servicio cuando las redes de suministro estén deterioradas, se presente descuido o falta de mantenimiento.**

### **COBERTURA DE 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 Vidrio que de al exterior del inmueble asegurado, por el presente anexo, la compañía enviará, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los vidrios

**PARÁGRAFO:** Se deja expresa constancia que la compañía 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.

### **Exclusiones a la cobertura de vidrios.**

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

- a. Todo tipo de vidrios ubicados al interior de la edificación.**
- b. Cualquier clase de espejos, domos, vitrales.**
- c. Películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.**
- d. sustitución de marcos de ventanas.**

### **ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA**

La compañía realizará mediante una conferencia telefónica, una orientación jurídica en aspectos relativos a derecho civil y de familia, derecho penal, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil, comercial, derecho policivo y laboral, cuando el asegurado requiera adelantar una consulta en tales aspectos.

#### **Derecho Civil y de Familia:**

- Alimentos
- Restitución de bien entregados a título no traslativo de dominio
- Requerimientos de pago
- Divorcios
- Elaboración de contratos
- Responsabilidad patrimonial

#### **Derecho Administrativo:**

- Derechos de petición
- Derecho disciplinario
- Elaboración de acciones de tutela
- Procedencia de acciones públicas

#### **Derecho Notarial:**

- Sucesión de mutuo acuerdo entre causahabientes
- Divorcio de mutuo acuerdo
- Elaboración de minutas

#### **Derecho Laboral:**

- Liquidaciones
- Seguridad Social (Pensiones, Salud y Riesgos Profesionales)
- Prestaciones sociales

#### **Derecho Policivo:**

- Contravenciones
- Tránsito
- Solicitud de audiencias de conciliación

De cualquier manera La Compañía deja expresa constancia que esta cobertura es de medio y no de resultados, por lo cual el Asegurado acepta que La Compañía no será responsable de los resultados de las acciones emprendidas por él o por las personas que él autorice, con ocasión de la asesoría recibida.

#### **TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:**

La compañía se encargará de transmitir los mensajes urgentes o justificados que requiera el beneficiario, relativos a cualquiera de los eventos cubiertos mediante el presente anexo.

## **EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

**Quedan excluidos del Servicio de Asistencia:**

- **Residencias que no puedan ser caracterizadas como viviendas habituales y permanentes del Beneficiario.**
- **Establecimientos comerciales o residencias en parte utilizadas para fines comerciales, ya sea por el Beneficiario o por terceros.**
- **Áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.**
- **Los gastos pagados por el Beneficiario que no hayan sido previamente aprobados por AXA.**

**Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:**

- **Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, actos de terrorismo o pronunciamientos, manifestaciones y movimientos populares.**
- **Liberación de calor, irradiaciones o explosiones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.**
- **Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.**
- **Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos, etc.**
- **La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.**

**No serán garantizados, en ningún caso, los gastos que el Beneficiario tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:**

- **Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del Beneficiario por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.**
- **Actos u omisiones dolosas de personas por las que sea civilmente responsable.**
- **Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes, personas después de ocurrido un evento.**

**No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:**

- **Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daño, materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales.**
- **Reclamaciones por eventos ocurridos fuera del territorio nacional.**
- **Reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación del Servicio de asistencia, cuando el impedimento provenga del Beneficiario afectado, de personas u órganos con poder público u otras personas, grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.**

**LO NO PREVISTO EN ESTAS CONDICIONES PARTICULARES, SE APLICARAN, LAS ESTIPULACIONES CONTENIDAS EN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA POLIZA A LA**

**CUAL ACCEDE, ASI MISMO SE REGIRAN POR LAS CONDICIONES ESTIPULADAS EN EL CODIGO DE COMERCIO.**

**Chubb Seguros Colombia S.A**