



FEVAL
FONDO DE EMPLEADOS DE VIVIENDA Y AHORRO DE ALPINA

CONDICIONADOS GENERALES FEVAL

ASISTENCIA HOGAR

Con nuestras asistencias Hogar, siéntete seguro porque te ayudamos frente a imprevistos relacionados con cerrajería, plomería y electricidad con nuestros técnicos especializados.

En este documento encuentras todas las coberturas y derechos que tienes como titular y los compromisos que Feval adquirió contigo por haber obtenido, tu servicio **Asistencia Hogar**.



CON.

Parte 1. Qué te cubrimos

1. Resumen de las coberturas
2. Coberturas Feval

Parte 2. Otras condiciones

1. Ámbito territorial
2. ¿Qué no te cubrimos?
3. ¿Cómo solicitar el servicio?
4. Límite de responsabilidad
5. Incumplimiento
6. Revocación
7. Reembolso
8. Domicilio y notificaciones
9. Glosario

TE.

NI.

DO.

Parte 1. ¿Qué te cubrimos?

1. Resumen de las coberturas

Producto	Solución	Cobertura	Limite
Asistencia Hogar	Asistencia Hogar	Asistencia hogar: Cerrajería por emergencia	Hasta 600.000
		Asistencia hogar: Plomería por emergencia	
		Asistencia hogar: Electricidad por emergencia	
	Instalaciones	Handy Man (Toderó en casa)	Hasta 300.000

2. Coberturas Hogar

2.1 Asistencia hogar

Las coberturas a continuación presentadas cuentan con un límite económico global combinado de hasta \$600.000 por las coberturas a, b y c, las cuales se especifican a continuación.

a. Cerrajería por emergencia

Cuando a consecuencia de pérdida, extravío, robo de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura o ingreso al hogar, enviaremos a un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el acceso y correcto cierre de las puertas del domicilio.

Te cubrimos además el cambio o mantenimiento de cerraduras que hayan cumplido su vida útil. Incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

En caso de que se llegues al tope de la cobertura debes asumir el valor no cubierto del servicio en curso el cual será informado por uno de nuestros asesores antes de activar el servicio.

Exclusiones al servicio de cerrajería

Este servicio no incluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a puertas blindadas, de apertura por medio de motores o tarjeta de proximidad, puertas interiores de la Copropiedad (en caso de que el inmueble amparado esté en una), puertas interiores del domicilio, puertas de muebles, alacenas o guardarropas. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas.

b. Plomería por emergencia

Enviaremos a tu hogar un técnico especializado que reparará los daños súbitos e imprevistos que hayan sufrido las instalaciones de abastecimientos y/o sanitarias al interior de tu hogar, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan y el daño no se haya causado por descuido, mal manejo, maltrato o falta de mantenimiento.

Este servicio se presta exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable y de conducción de aguas negras o residuales. Están incluidas 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 destaponamiento de sifones internos del predio que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de inspección y/o trampagrasas.
- Cuando se trate de reparación de pequeños accesorios en caso de daño, como son: grifos, acoples, empaques, registros y cisternas.
- Cuando el daño se presente en lugares con acabados exclusivos como: mármol, estuco veneciano, pisos laminados y otros materiales exclusivos, se realizará exploración y reparación hasta el acabado con cemento previo acuerdo con el afiliado, en caso de que se exijan acabados con materiales exclusivos no se podrá realizar el servicio.

Incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico, además, se contemplará acabados básicos como pintura plana mate (vinilo) y enchapes que se encuentren vigente en el mercado nacional.

En caso de que se llegues al tope de la cobertura debes asumir el valor no cubierto del servicio en curso el cual será informado por uno de nuestros asesores antes de activar el servicio.

Exclusiones al servicio de plomería:

Este servicio no incluye la reparación y/o reposición de averías propias de:

- Depósitos de agua, calentadores, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, inodoros, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, electrodomésticos, gasodomésticos y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua.
- El arreglo de cubiertas, tejas, canales y bajantes, reparación de goteras debida a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven

de humedades o filtraciones, además, cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados y/o en emboqui-llamientos ajustados a la norma técnica de construcción vigente.

- Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, hierro fundido, asbesto cemento y/o de cerámica, y en tuberías que, no obstante, se encuentre dentro del inmueble, sean de uso de un copropietario en particular y/o estén ubicadas en la propiedad privada de un copropietario en particular.
- Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de materiales y falta de mantenimiento.
- Cuando el daño se presente en lugares con acabados exclusivos (mármol, estuco veneciano, pisos laminados y otros materiales exclusivos) no se podrá realizar acabados con dichos materiales.

c. Electricista por emergencia

Enviaremos a tu hogar un técnico especializado que realizará la Asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro del fluido eléctrico, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Este servicio incluye además de la red eléctrica, cobertura en la reparación o cambio de accesorios como Tacos, tomas, interruptores, fusibles, sockets y rosetas que hayan sufrido un daño a causa de la emergencia presentada.

Incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

En caso de que se llegues al tope de la cobertura debes asumir el valor no cubierto del servicio en curso el cual será informado por uno de nuestros asesores antes de activar el servicio.

Exclusiones al servicio de electricista

Este servicio no incluye la reparación y/o reposición de averías propias de:

- Elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas o fluorescentes, halógenos y balastros, daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento.
- Equipos cuyo funcionamiento sea de naturaleza eléctrica, mecánica, Electromecánica tales como unidades de refrigeración (aire acondicionado, neveras, congeladores y demás equipos de frío), motores eléctricos o de combustión, equipos de producción y transformación, compresores, motobombas, ascensores, malacates, plantas eléctricas, transformadores, acometidas eléctricas, sistemas de citofonía, timbres y demás instalaciones de similar naturaleza necesarias para el correcto funcionamiento de dichos equipos, que sean indispensables para llevar a cabo su actividad comercial.

- Daños y/o cortes de energía o suspensión del servicio por parte de la Empresa de Energía, así como los arreglos en las redes públicas de suministro. Red de suministro del servicio público de energía incluido el cableado que conecta del poste a la caja del medidor.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, instalación, calibre de instalaciones eléctricas inadecuado, errores en construcción y acabados y las instalaciones eléctricas hagan parte de las áreas privadas de la Copropiedad, según el reglamento de propiedad horizontal.

2.2 Instalaciones

a. Handy man (todero en casa)

Enviaremos a tu hogar un técnico especializado que adelantara las siguientes labores en el hogar: Jardinería (siembra y abonado, no incluye tala de árboles), reparaciones menores del hogar (Cambio de grifos y sifones; limpieza de canal; mantenimiento y reparación de sanitarios; cambio de bombillos, rosetas y switches; instalación de sensores, timbres, lavadora, secadora, TV, nevera, cuadros y muebles modulares; cambio de tejas. Cambio de guardas y sustitución puertas y ventanas (previo suministro del Afiliado).

No seremos responsables de los daños que se puedan presentar en los accesorios y/o elementos a instalar, daños preexistentes y/o los que se puedan generar en el proceso de conexión e instalación. Incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

Este servicio no incluye:

- Labores de limpieza de trampagrasas y cajas negras.
- Instalación de equipos de cómputo y sistemas de sonido exclusivos o profesionales
- Manipulación de motobombas y registros.

Parte 2. Otras condiciones

1. Ámbito territorial

El derecho a las prestaciones de este anexo se extiende a los asegurados que residan en el casco urbano de las ciudades de:

- Bogotá D.C. y su área metropolitana
- Medellín y su área metropolitana
- Cali y su área metropolitana
- Barranquilla
- Bucaramanga
- Ibagué
- Pereira
- Manizales
- Armenia
- Santa Marta
- Cartagena
- Montería
- Sincelejo
- Valledupar
- Villavicencio
- Cúcuta

- Tunja
- Neiva

- Pasto
- Popayán

2. ¿Qué no te cubrimos?

No está incluido en la cobertura, las prestaciones y hechos siguientes:

- Aquellos que el desees contratar directamente con el especialista o un tercero bajo tu cuenta y riesgo.
- Aquellos hechos premeditados y/o de por mala fe.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, entre otros.
- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o Cuerpos de Seguridad.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Los que se produzcan con ocasión de la participación en apuestas, desafíos o riñas en el hogar.

3. ¿cómo solicitar los servicios?

En caso de un evento cubierto por el presente anexo, deberás solicitar siempre la Asistencia por teléfono, a cualquiera de los números indicados en el certificado de Asistencia dentro de las 48 horas siguientes a la ocurrencia del evento, debiendo informar:

Nombre, Cedula, dirección y número de teléfono de la propiedad amparada.

En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por servicios ajenos a esta Compañía, excepto los mencionados en la Cláusula Séptima del presente Anexo.

4. Límite de responsabilidad

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.

5. Incumplimiento

La Compañía queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del Cliente o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo; así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológico u orden público que provoquen una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.

6. Revocación

La revocación o la terminación del certificado de asistencia a la que accede el presente anexo implica la revocación o terminación del anexo, por lo tanto, las Coberturas de asistencia copropiedades se suspenderán en los mismos términos y condiciones previstas en el certificado de asistencia.

7. Reembolso

En caso de un evento cubierto por el presente anexo, deberás solicitar siempre la Asistencia por teléfono, a cualquiera de los números indicados en el certificado de Asistencia dentro de las 48 horas siguientes a la ocurrencia del evento, debiendo informar:

Nombre, Cedula, dirección y número de teléfono de la propiedad amparada.

En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por servicios ajenos a esta Compañía, excepto los mencionados en la Cláusula Quinta del presente Anexo.

8. Domicilio y notificaciones

Para todos los efectos relacionados con el presente contrato:

Prestador del Servicio: ANDIASISTENCIA S.A.S

Teléfono: 6445400

E-mail: servicioalcliente@andiasistencia.com.co

Dirección: Sede CISMAR, Av cra 70 # 99 - 72 Barrio Morato

Cliente: Datos que aparecen en la carátula de este contrato.

Cualquier cambio en la información relacionada con el domicilio y número de contacto, deberá ser comunicada de manera anticipada o a más tardar dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles al momento en que se produzca el cambio.

9. Glosario

Beneficiario: Tienen condición de beneficiario únicamente las personas naturales que hagan parte del servicio y que estén expresamente nominados como beneficiarios.

Emergencia en el hogar: Hecho súbito e imprevisto ocurrido en el hogar.

Hogar: Será el inmueble que pertenezca al titular y sea su lugar de habitación.

Titular: Quien suscribe este servicio, y por tanto a quien corresponden las obligaciones que se derivan del mismo, salvo aquellas que expresamente corresponden al beneficiario. Como titular, debes ser mayor de 18 años para suscribir el contrato.