

ABA | SEGUROS
MR

ABA | S

| SEGUROS
MR

ABA

ROS

AB

UROS

ABA | SEGUROS
MR



Asistencia en el Hogar

Condiciones generales de póliza

ABA | SEGUROS
UNA EMPRESA DE OMIAI SEGUROS

| | |
|--|----|
| ARTÍCULO 1 - DEFINICIONES | 1 |
| ARTÍCULO 2- ÁMBITO TERRITORIAL Y DURACIÓN | 2 |
| ARTÍCULO 3- GARANTÍAS DE ASISTENCIA A LA RESIDENCIA ASISTIDA | 3 |
| ARTÍCULO 4- ASISTENCIA EDUCACIONAL | 5 |
| ARTÍCULO 5- INFO 24 – PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y CONVENIENCIA | 8 |
| <i>EMERGENCIAS</i> | 10 |
| <i>INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA</i> | 10 |
| ARTÍCULO 6 - PROTECCIÓN PERSONAL | 12 |
| ARTÍCULO 7 - ASESORIA LEGAL | 13 |
| ARTÍCULO 8 - EXCLUSIONES. | 14 |

ARTÍCULO 1 DEFINICIONES

A) ASEGURADO:

Es la persona física que tenga contratada la póliza de seguro a la cual se le agrega el presente beneficio de Asistencia Hogar sobre la Residencia Asistida.

B) BENEFICIARIO:

Entiéndase por beneficiarios, además del titular, el Cónyuge, familiares ascendentes y descendentes en línea directa o primer grado del titular de la póliza, que convivan con él y soliciten el servicio de asistencia para el domicilio registrado en la carátula de la póliza del titular.

C) RESIDENCIA ASISTIDA:

Entiéndase por Residencia Asistida la designada en la base de datos proporcionada por Aba Seguros, S.A. de C.V.

D) EMERGENCIA:

Es el evento imprevisible que genera la necesidad de atención y auxilio inmediato para solucionar las averías en las instalaciones particulares de la vivienda del titular de la póliza para evitar daños mayores al hogar.

E) REQUISITOS DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

E.1. - La prestación de servicios de asistencia encontrados en el artículo 3 de este anexo, queda condicionada la ocurrencia de eventos, que:

- 1) Ocurran en el período de vigencia de este contrato;

- 2) Se caracterice una situación de emergencia que genere la necesidad de atención en el servicio de fontanería, cristalería, cerrajería, electricidad y seguridad en el hogar, para solucionar averías ó situaciones de urgencia en el domicilio y prevenir daños mayores en las instalaciones fijas de agua, energía eléctrica, falta de acceso al hogar por robo, expoliación ó extravío de llaves o bien se cree un ambiente de inseguridad por daños en los cristales a consecuencia de un siniestro.
- 3) Se limiten las áreas comunes de Residencia.
- 4) Sean comunicados inmediatamente después de la ocurrencia, por teléfono, a la Central de Atención de ASISTENCIA HOGAR 01-800-685-1206

E.2. - Están excluidos las prestaciones de los servicios cubiertos en este Anexo, los eventos causados por falta de mantenimiento adecuado establecido por el fabricante desde su venta de objetos de asistencia técnica especializada como elevadores, portones automáticos, eléctricos o electrónicos y equipos de seguridad.

E.3. - Queda excluida la asistencia en casos de inmuebles en construcción, reconstrucción y/o reforma.

ARTÍCULO 2 ÁMBITO TERRITORIAL Y DURACIÓN

- a) El ámbito territorial de asistencia se extiende a todo el Territorio Mexicano, respetando las condiciones del artículo 1 de este contrato y las exclusiones observadas en el mismo.
- b) La utilización de los servicios de Asistencia, mencionados en el Artículo 3 de este contrato, se darán exclusivamente, durante la vigencia de este contrato.

ARTÍCULO 3

GARANTÍAS DE ASISTENCIA A LA RESIDENCIA ASISTIDA

Los servicios relativos a la Residencia Asistida, incluyen las modalidades previstas en este artículo y serán prestadas conforme se señala en los incisos siguientes, y que se respeten los artículos anteriores.

A) Cerrajería

“El servicio de cerrajería se proporcionara en caso de perdida y/ o robo de llaves, o inutilización de las cerraduras por causa accidental y que la persona usuaria no pueda entrar a la residencia asistida o en el caso de una puerta interior si hubiera una persona atrapada en la habitación, se enviará a un cerrajero hasta la residencia para que sea realizada la apertura de la puerta y efectuada una copia de la llave.

El límite máximo para este servicio será de \$650.00 M. N. por evento, limitado a 2 eventos por año.

Nota: Para efectos de este servicios , quedan excluidas las cerraduras electricas controladas o con sistemas de alta seguridad tales como llaves tipo tetra , de puntos, sensores , tarjetas de acceso, codificadas.

B) Plomería

En el caso de plomería, además de proporcionar la reparación de fugas de agua por rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua, quedarán también cubiertos los servicios por la reparación de fuga en la caja del aparato sanitario (sistema de herrajes).

También quedará cubierto el servicio de instalación de boiler o calentador siempre y cuando las condiciones del lugar lo permitan, en este caso el asegurado deberá tener ya el equipo a instalar,

en caso de no ser de la misma marca y mismo tamaño si se tuvieran que hacer adecuaciones a la instalación para el boiler o calentador el asegurado deberá pagar directamente al profesional que enviemos para su instalación los gastos generados por material y mano de obra.

En caso de emergencia se enviara un técnico para reparar fugas de gas en instalaciones visibles ya sea de tuberías fijas y/o estufa cuya antigüedad sea máxima de 5 años; siempre y cuando la fuga ya esté localizada por un profesional y no haya autoridad que lo impida .

Para efectos de refacciones y respetarles la garantía es necesario establecer un límite de 5 años, todos los equipos como la estufa ,calentador o boiler así como lavadoras tienen una placa con el año de fabricación.

Nota: en caso de peligro, el asegurado estará obligado a reportar la fuga a la autoridad local. Caso contrario la mediadora no se hará responsable por los daños ocasionados por esta causa.

Quedan excluidas de este servicio la reparación de fugas en tuberías enterradas, así como los problemas ocasionados por falta de mantenimiento en los gasodomésticos; así mismo, la reparación de grifos, depósitos subterráneos, calentadores, bombas hidráulicas, así como, destapar baños, sifones, reparación de goteras por mala impermeabilización o protección de las paredes externas del inmueble.

También están excluidas de este servicio las reparaciones en cajas o tazas del aparato sanitario que se encuentren rotas o estrelladas. Si por esta causa es necesario cambiar todo el aparato sanitario, se proporcionará el servicio como de conexión y el asegurado deberá asumir todos los gastos de los materiales, así como la mano de obra.

Están incluidos en este servicio los gastos de envío, costos de los materiales y mano de obra de los profesionales hasta el límite de \$650.00 por evento, limitado a 2 eventos por año.

“La Mediadora” no asumirá costos de reparo definitivo, en servicios de albañilería o cualquier servicio de demolición, es decir no están cubiertos los acabados finales en cuestiones de reposición de azulejos, pisos y/o detalles.

C) Electricista

Dentro del servicio de electricidad se seguirá proporcionando en caso de falta de energía eléctrica en la residencia asistida o en alguna de sus dependencias debido a una falla o avería en las instalaciones eléctricas de la misma. Dentro de este servicio se cubre la reparación y cambio de enchufes y contactos nuevos que están cubiertos dentro de esta cobertura, siempre y cuando sean modelo económico o estándar. En caso de que el asegurado quiera que se coloque un modelo especial o decorativo, éste debe de ser proporcionado por el asegurado.

Están incluidos en este servicio los gastos de envío, costos de materiales y mano de obra de los profesionales. El límite máximo para este servicio será de \$650.00 M. N. por evento, limitado a 2 eventos por año.

No están incluidos en este servicio la reparación de elementos propios de iluminación, tales como lámparas, lámparas fluorescentes, interruptores, tomas, bombas eléctricas, así mismo como reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y en general, cualquier avería de aparatos que funcionen por corriente eléctrica.

ARTÍCULO 4 **ASISTENCIA EDUCACIONAL**

A) Gastos por resguardo de hijos menores, personas mayores y/o minusválidos.

Si como consecuencia de un accidente o enfermedad ocurrido al asegurado o su cónyuge se hace necesaria su hospitalización y/o convalecencia en su domicilio por un periodo superior a 7 días y no pudiera asumir el resguardo de sus hijos menores de 3 años de edad, personas minusválidas y/o personas mayores de 65 años que no puedan valerse por si mismas que se encuentren a su cargo, le serán cubiertos los gastos de transporte previa comprobación por medio de un parte médico del médico tratante del asegurado, que deberá enviar vía correo o fax a ASISTENCIA HOGAR.

- ▶ Traslados en su misma localidad, es decir urbanos, serán en taxi hasta un tope de cobertura de \$ 400 M.N. por ambos traslado.
- ▶ Distancias de 80 kms. hasta 450 kms. del lugar de residencia, el traslado será en autobús de primera clase, viaje redondo, con un tope de cobertura de \$ 1,800 M.N. por beneficiario.
- ▶ Distancias a partir de 450 kms. del lugar de residencia habitual, será en traslado aéreo, viaje redondo, clase turista en línea comercial, con un tope de cobertura de \$ 3,600 M.N. por beneficiario.

Los beneficiarios son los hijos menores de 3 años de edad, personas minusválidas y/o personas mayores de 65 años que no puedan valerse por si mismas y un adulto designado por el asegurado, para que los acompañe hasta el domicilio de un pariente u otra persona designada para su cuidado. Se entenderá que los gastos de transporte comprenderán los de ida y vuelta. El domicilio provisional de destino deberá ubicarse dentro de la República Mexicana.

A solicitud del asegurado ASISTENCIA HOGAR gestionará la compra y entrega de boletos mínimo con 24 hrs. de anticipación.

B) Transporte de menores de edad escolares.

Si como consecuencia de un accidente o enfermedad ocurrido al asegurado o su cónyuge, se hace necesaria su hospitalización y/o convalecencia en su domicilio por un periodo superior a 7 días y requiriera el traslado de ida y vuelta de sus hijos menores de 14 años al centro docente donde cursan habitualmente sus estudios, ASISTENCIA HOGAR cubrirá estos gastos de transporte durante un periodo máximo de hasta 15 días, con un tope de cobertura de \$ 200 M.N. por día previa comprobación por medio de un parte médico que del médico tratante deberá enviar vía correo o fax a ASISTENCIA HOGAR.

El asegurado deberá solicitar mínimo con 24 hrs. de anticipación a ASISTENCIA HOGAR este servicio para que ésta lo coordine y proporcione adecuadamente.

C) Asistencia docente a menores de edad escolares.

Cuando alguno de los hijos del asegurado, menor de 16 años, no pudiera proseguir sus estudios a consecuencia de un accidente o enfermedad que haga necesaria su hospitalización y/o inmovilización en su domicilio por un periodo superior a 15 días, previa comprobación por medio de un parte médico E) CAJA 24 HORAS (Cajeros automáticos)

ASISTENCIA HOGAR proporcionar al Asegurado, información referentes a las direcciones más próximas de localidad donde se encuentra el Asegurado, de cajas de banco 24 horas. ASISTENCIA HOGAR no se responsabilizará de las situaciones de falta de comunicación y problemas de manutención ocurridos con las cajas 24 horas indicados.

Nota: Este servicio está disponible solamente en el Territorio Nacional.

enviado por el médico tratante vía correo o fax a ASISTENCIA HOGAR, se le cubrirán los honorarios de un profesor particular elegido por el Asegurado para ayudar a su regularización. Esta garantía queda limitada hasta 2 horas diarias de clase de lunes a viernes, por un periodo máximo de 15 días y con un límite por día de \$ 300 M.N. por día.

D) Referencia Médica en la República Mexicana.

A solicitud del Asegurado, ASISTENCIA HOGAR podrá proporcionarle telefónicamente datos de Clínicas y Hospitales en la República Mexicana. ASISTENCIA HOGAR no se hará responsable de la calidad de los servicios prestados, de los costos incurridos, ni de las consecuencias que se deriven de éstos.

ARTÍCULO 5 INFO 24 – PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y CONVENIENCIA

Los servicios de conveniencia e información están divididos por tipo de asunto conforme a lo siguiente:

Entendiéndose por Conveniencia e Información lo siguiente:

Conveniencia: Utilidad, provecho

Información: Acción de informar o informarse.
Averiguación de un hecho. Dato, noticia.

VIAJE

A) TRANSITO

ASISTENCIA HOGAR, Proporcionará al Asegurado información sobre las condiciones de transito y otras alternativas.

Nota: Este servicio está disponible únicamente en Distrito Federal

B) HOTELES

ASISTENCIA HOGAR, pondrá a su disposición su estructura para ofrecer al Asegurado información sobre procedimientos para reservar en hoteles o hacer efectiva las reservaciones en el hotel, quedando el costo diario por cuenta del Asegurado.

La efectividad de la reservación estará sujeta a disponibilidad del Hotel para lo(s) día(s) solicitados.

C) VUELOS, TIEMPO DE DURACIÓN Y ESCALAS

ASISTENCIA HOGAR, proporcionará al Asegurado información referente a los horarios de vuelos de líneas comerciales nacionales e internacionales, así como información sobre horarios de check in, escalas y tiempo de duración estimado para el viaje solicitado.

ASISTENCIA HOGAR no se responsabilizará por eventuales cancelaciones y atrasos de los vuelos.

Nota: La información referentes a los horarios de vuelo serán ofrecidos en el horario comercial.

D) METEOROLOGIA

ASISTENCIA HOGAR proporcionará al Asegurado información referente a las condiciones meteorológicas en territorio mexicano y exterior. La información será referentes a:

Temperatura mínima y máxima, condiciones climáticas, calidad de la humedad relativa referentes al día de consulta y previsión para el día subsiguiente de la misma.

Nota: ASISTENCIA HOGAR no será responsable por cualquier cambio climático o intemperie que ocurra después a la consulta.

A) RESTAURANTES

ASISTENCIA HOGAR proporcionará al Asegurado información sobre procedimientos para la realización de reservaciones en restaurantes, o efectividad de la reservación de la misma, informando al Asegurado el número de personas, fecha y horario de la reservación, y área de fumantes o no.

Será responsabilidad del Asegurado el pago de todos los gastos realizados en el restaurante.

La efectividad de la reservación estará sujeta a la disponibilidad del Restaurante en la fecha y horario solicitado.

No será responsabilidad de ASISTENCIA HOGAR en caso de que el Restaurante en cuestión no respete la reservación.

EMERGENCIAS**INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA****A) DOCUMENTACION**

ASISTENCIA HOGAR proporcionará al Asegurado información sobre los procedimientos necesarios en caso de pérdida o robo de documentos personales del Asegurado, así mismo como orientación para obtener la reposición del mismo.

Nota: Este servicio está disponible en todo el territorio nacional

B) SERVICIOS PÚBLICOS / EMERGENCIA

ASISTENCIA HOGAR proporcionará al Asegurado teléfonos de contacto de empresas de servicio público en México abajo relacionadas.

- ▶ Policía

- ▶ Cuerpo de Bomberos
- ▶ Hospitales Municipales
- ▶ Delegaciones
- ▶ Registro Civil
- ▶ Consulados / Embajadas
- ▶ Compañías de Electricidad / Saneamiento
- ▶ Aeropuertos
- ▶ Caminos
- ▶ Otros

Nota: Este servicio está disponible solamente en el Territorio Nacional.

COMODIDAD

A) FLORERÍAS

ASISTENCIA HOGAR proporcionará al Asegurado direcciones y horarios de funcionamiento de florerías.

Nota: Este servicio está disponible solamente en el Territorio Nacional

B) REPARACIÓN DE ELETRODOMÉSTICOS

ASISTENCIA HOGAR proporcionará al Asegurado información referente a direcciones y teléfonos para la reparación de electrodomésticos.

Nota: Este servicio está disponible en todo el territorio nacional

Los servicios mencionados dentro de los inicios de ésta cláusula, deberán de ser (efectuados) solicitados por el asegurado y/o beneficiarios de la siguiente manera: Forma de utilización de servicios de Información y Conveniencia:

El Asegurado entra en contacto con la Central de Atención de ASISTENCIA HOGAR al número telefónico 018006851206 y solicita el tipo de información o servicio de conveniencia que están descritos en el Artículo No. 5 de este contrato.

Nota (1): Para la información que demande una investigación más minuciosa por parte de ASISTENCIA HOGAR, será anotado el número de teléfono para regresar llamada al Asegurado en un tiempo máximo de *15 (quince) minutos*.

Nota (2): Para todos los servicios de conveniencia que involucren costos, será responsabilidad del Asegurado el pago de los mismos.

Nota (3): Los servicios de envío, reservaciones, entregas estarán condicionados a la disponibilidad y condiciones exigidas del prestador de servicios para la realización de los mismos, siendo que ASISTENCIA HOGAR no se responsabiliza por su disponibilidad y/o cancelación.

ARTÍCULO 6 PROTECCIÓN PERSONAL

El servicio de Protección Personal consiste en brindar al cliente un entorno de contención ante la situación traumática de robo. De esta manera se brindará protección al cliente durante el tiempo crítico posterior al siniestro y las medidas que se tomarán en este Programa de Asistencia son las que a continuación se indican y se prestará con arreglo a las condiciones siguientes:

- A)** Con cargo al asegurado, se brindará el traslado en ambulancia terrestre con costos preferenciales, hasta el centro médico más cercano en caso de lesiones por robo ó asalto.
- B)** ASISTENCIA HOGAR canalizará al asegurado con nuestros médicos u hospitales para la atención de la primera asistencia médica en caso de lesiones por robo ó asalto con costos preferenciales.
- C)** En caso de encontrarse las llaves de la entrada principal del domicilio del asegurado dentro de los elementos robados, se

enviará a un cerrajero para que efectúe el cambio de combinación de la cerradura con costos preferenciales para el asegurado.

ARTÍCULO 7 ASESORÍA LEGAL

Las coberturas relativas al servicio de Asesoría Legal descrito en este Programa de Asistencia son las que a continuación se indican, y se prestarán con arreglo a las condiciones siguientes:

La orientación legal consiste en abarcar los puntos que se describen en los incisos que a continuación se mencionan, consideramos que

A) Orientación legal telefónica

ASISTENCIA HOGAR proporcionará orientación legal telefónica al Asegurado en el ámbito civil, penal, laboral familiar. Sin límite.

B) Orientación legal telefónica en caso de fallecimiento

En caso de que el asegurado o alguno de sus familiares directos, fallezcan, ASISTENCIA HOGAR proporcionará la orientación legal telefónica necesaria. Sin límite.

C) Orientación Legal telefónica en caso de robo del vehículo

En caso de robo del vehículo, ASISTENCIA HOGAR, vía telefónica proporciona al Asegurado orientación para realizar todos los trámites necesarios para la presentación de la denuncia.

D) Orientación en caso de robo en la vivienda

En caso de robo en la vivienda, ASISTENCIA HOGAR, vía telefónica proporciona al Asegurado orientación para realizar todos los trámites necesarios para la presentación de la denuncia.

Contamos con abogados que pueden brindar vía telefónica la asesoría necesaria al contratante.

ARTÍCULO 8 EXCLUSIONES

1) Además de las exclusiones ya mencionadas en este contrato, no serán concedidas las prestaciones siguientes, para el Servicio de ASISTENCIA HOGAR

- a)** Servicios solicitados directamente por el asegurado, sin previo consentimiento de ASISTENCIA HOGAR
- b)** Establecimientos comerciales con partes utilizadas como residencia o residencias con parte utilizada para fines comerciales.
- c)** Los actos practicados por acción u omisión del ASEGURADO, causados por mala fe.

2) Se excluyen también las prestaciones y servicios que se deriven de los siguientes hechos:

Caso Fortuito o Fuerza Mayor:

- a)** Actos de terrorismo, revueltas populares, graves, sabotaje, guerras y cualquier perturbación de orden público.
- b)** Actos o actividades de las Fuerzas Armadas o de Fuerzas de Seguridad en tiempos de paz.
- c)** Confisco, requisición o daños producidos en la residencia asistida, por orden del Gobierno, de derecho o de hecho, o de cualquier autoridad instituida.
- d)** Eventos que se desprenden de fenómenos de naturaleza, de carácter extraordinario, tales como: inundaciones,

terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, huracanes, maremotos, caídas de cuerpos siderales, meteoritos, etc.

ASISTENCIA HOGAR se da el derecho de cancelar automáticamente estas garantías siempre que:

- a) Este contrato sea cancelado;
- b) Se extinga el plazo de validez de este contrato;
- c) El Asegurado comprobadamente, omita o proporcione intencionalmente, información falsa.



MONTERREY

MONTES ROCALLOSOS 505 SUR
RESIDENCIAL SAN AGUSTÍN
GARZA GARCÍA, N.L.
TEL(81)8368 - 1400

MÉXICO

AV. INSURGENTES 1898 SUR
5o. PISO COL. FLORIDA
DELEG. ALVARO OBREGÓN
C.P. 01030 MÉXICO, D.F.
TEL(55)5322 - 8000

GUADALAJARA

AV. MARIANO OTERO 1249
(WTC PISO 10) INT. B 2101 AL 2106
COL. RINCONADA DEL BOSQUE,
C.P. 44530 SECTOR JUÁREZ
GUADALAJARA, JAL.
TEL(33)884 - 8400



www.abasegueros.com

Versión 1.2 - Junio 2007

La documentación contractual y nota técnica que integran este producto, están registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 36, 36-A, 36-B y 36-D de la ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

Este Documento está registrado ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, por el oficio No. CNSF-S0002-0551-2006, de fecha 31 de Mayo del 2007.

