

## GARANTIVILLA

SEGURO DE ASISTENCIA  
DOMICILIARIA O ASISTENCIA  
AL HOGAR CONDICIONES  
GENERALES DEL CONTRATO

# ÍNDICE

## SEGURO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA O ASISTENCIA AL HOGAR

*Condiciones Generales del Contrato*

CLÁUSULA PRIMERA	OBJETO Y EXTENSION DEL SEGURO
CLÁUSULA SEGUNDA	DEFINICIONES
CLÁUSULA TERCERA	ÁMBITO TERRITORIAL
CLÁUSULA CUARTA	COBERTURA AL INMUEBLE ASEGURADO
ARTICULO 5	1. COBERTURA DE URGENCIA EN PLOMERÍA:
	EXCLUSIONES LA URGENCIA EN PLOMERIA
	2. COBERTURA DE URGENCIA EN ELECTRICIDAD
	EXCLUSIONES LA URGENCIA EN ELECTRICIDAD
	3. COBERTURA DE URGENCIA EN CERRAJERÍA
	EXCLUSIONES LA URGENCIA EN CERRAJERÍA
	4. COBERTURA DE URGENCIA EN CRISTALES
	EXCLUSIONES LA URGENCIA EN CRISTALES.
	5. CONEXIÓN CON PROFESIONALES
	6. LIMITES ECONOMICOS DE LAS COBERTURAS
	7. CONDICION DE URGENCIA
	8. MANERA DE ACCEDER A LOS SERVICIOS
	COBERTURAS ADICIONALES
	1. SERVICIO DOMÉSTICO POR HOSPITALIZACIÓN PROLONGADA
	2. ALOJAMIENTO EN HOTEL POR INHABILIDAD DEL HOGAR
	EXCLUSIONES GENERALES
	GARANTIA DE LOS SERVICIOS
	REVOCACIÓN DEL ANEXO DE ASISTENCIA
	LÍMITE DE RESPONSABILIDAD
	SINIESTROS
	OBLIGACIONES DEL ASEGURADO
	REEMBOLSOS
CLÁUSULA QUINTA	
ARTICULO 17	
ARTICULO 18	
CLÁUSULA SEXTA	
CLÁUSULA SEPTIMA	
CLÁUSULA OCTAVA	
CLÁUSULA NOVENA	
CLÁUSULA DECIMA	
CLÁUSULA DECIMA PRIMERA	



## **SEGURO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA O ASISTENCIA AL HOGAR**

Mediante el presente Anexo SEGUROS UNIVERSAL, en adelante La Compañía, asegura los servicios de asistencia, contenidos en las siguientes cláusulas:

### **CLÁUSULA PRIMERA. -OBJETO Y EXTENSION DEL SEGURO:**

En virtud del presente anexo, La Compañía garantiza la puesta a disposición del asegurado 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 del inmueble asegurado 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.

Las prestaciones derivadas de este Anexo tendrán carácter complementario de las que puedan corresponder al ASEGURADO por otras pólizas que tenga contratadas.

### **CLÁUSULA SEGUNDA. -DEFINICIONES**

A los efectos de esta cubierta se entenderá por:

**Tomador del Seguro:** Persona que traslada los riesgos por cuenta propia o ajena, quien suscribe este contrato, y por tanto a quien corresponden las obligaciones que se deriva.

**Asegurado Titular:** Persona natural plenamente identificada en el CUADRO DE LA PÓLIZA como Titular que en si misma está expuesta a los riesgos cubiertos e indicados en este Anexo y a quien corresponde, en su caso los derechos derivados del contrato.

**Vivienda del asegurado:** Será el inmueble de uso habitacional, donde el asegurado tiene su residencia habitual o de temporada y cuya dirección aparece en las condiciones particulares.

**Edificación:** Es el conjunto de obras de estructura, cerramiento y cubrimiento como muros, techos, cubiertas, puertas, ventanas y demás elementos que formen parte integrante del inmueble asegurado. Además comprende las instalaciones de energía eléctrica, instalaciones hidráulicas, sanitarias, de gas, destinadas al uso de sus habitantes. Igualmente se consideran parte de la edificación, las construcciones complementarias que se encuentren ubicadas dentro del inmueble asegurado, tales como: garajes, sótanos, cuartos útiles o de depósito, cercas, piscinas.

**Accidente:** Todo acontecimiento ocurrido de manera súbita, imprevista y fortuita que provoque daños materiales, durante la vigencia de la póliza en la vivienda beneficiada.

**Preexistente:** Hecho resultante por diversas causas, que han sido previamente identificadas al evento y que por negligencia de las personas responsables no han sido tratadas de manera técnica y adecuada, con el fin de evitar su ocurrencia.

**Urgencia domiciliaria:** Necesidad apremiante de reparar una avería con carácter inmediato por pena de agravar la estabilidad física y funcional de la vivienda beneficiada.

**Fecha de Inicio:** Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece este Anexo estarán a disposición del Asegurado.

**Evento:** Es todo hecho imprevisto ocurrido en la vivienda beneficiada relacionado con los beneficios garantizados y que ocurra durante la vigencia de la póliza.

### **CLÁUSULA TERCERA. -ÁMBITO TERRITORIAL**

El derecho a las prestaciones de este anexo se extiende a los inmuebles asegurados que se encuentran en el casco urbano de las principales ciudades de la República Dominicana.

## **CLÁUSULA CUARTA: COBERTURA AL INMUEBLE ASEGURADO**

Las coberturas relativas al inmueble asegurado se extienden para cubrir de la manera y por los montos que más adelante se indican. Los servicios de urgencia que requiera la VIVIENDA ASEGURADA siempre que se relacione con alguna de las siguientes contingencias:

### **1. COBERTURA DE URGENCIA EN PLOMERÍA:**

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda beneficiada, La Compañía gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

### **EXCLUSIONES LA URGENCIA EN PLOMERIA**

Quedan excluidos de este servicio la reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías y llaves de origen propias de la vivienda beneficiada. Igualmente se excluye la reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y de las otras instalaciones mencionadas en el párrafo anterior.

Por último, también se excluye la reparación o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aparatos de aire acondicionado y, en general, de cualquier aparato electrodoméstico conectado a las tuberías de agua.

### **2. COBERTURA DE URGENCIA EN ELECTRICIDAD**

En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda beneficiada o en alguna de sus dependencias, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, La Compañía gestionará con la mayor prontitud posible, el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohibiese y que el estado de las instalaciones lo permita.

### **EXCLUSIONES LA URGENCIA EN ELECTRICIDAD**

Queda excluido de este servicio la reparación de elementos propios de la iluminación como lámparas, focos, bombillas o tubos fluorescentes, apagadores, enchufes y bombas eléctricas.

También se excluye la reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, los aparatos que funcionen por suministro eléctrico.

### **3. COBERTURA DE URGENCIA EN CERRAJERÍA**

En caso de pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que no se encuentre cubierta por otras garantías y que haga imposible el acceso a la vivienda beneficiada, La Compañía gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que realizará los trabajos y reparaciones de urgencia necesarios para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura.

### **EXCLUSIONES LA URGENCIA EN CERRAJERÍA**

Queda excluido de esta cobertura la reparación de los elementos propios de la puerta de acceso tales como: el marco, la hoja, bisagras, herrajes, así como otros accesorios que ella contenga.

También se excluye la cobertura todas las puertas internas de la vivienda beneficiada tales como alacenas, baños y closets entre otras.

### **4. COBERTURA DE URGENCIA EN CRISTALES**

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la vivienda del ASEGURADO Titular, La Compañía gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que procederá a la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura.

**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 el país, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

## EXCLUSIONES LA URGENCIA EN CRISTALES.

Queda excluido de esta cobertura la reparación todo tipo de vidrios que a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda, cualquier clase de espejos, vidrios que no obstante den al exterior, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.

## 5. CONEXIÓN CON PROFESIONALES

En caso que los servicios solicitados no tengan el carácter de emergencia, La Compañía le proporcionará al ASEGURADO Titular, el servicio de conexión con profesionales (plomeros, cerrajeros, cristalerías, electricistas, albañiles, pintores de paredes, carpinteros) para que ellos realicen cotizaciones de las reparaciones a adelantar. En estos casos será por cuenta del ASEGURADO Titular el pago de los trabajos y servicios que solicite, así como las demás erogaciones que resulten de su ejecución.

## 6. LIMITES ECONOMICOS DE LAS COBERTURAS

Para las coberturas de las urgencias detalladas en los puntos 1,2, 3, y 4 , de esta cláusula CUARTA, los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación de cada una de ellas, serán por cuenta de La Compañía hasta por un máximo de dos mil pesos dominicanos RD\$2.000.00 por evento, con un límite de TRES (3) eventos por cada año de vigencia de la cobertura. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del ASEGURADO Titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, la reparación se efectuará hasta por la cantidad de dos mil pesos dominicanos RD\$2.000.00, siempre que ello sea posible y que no resulte desaconsejable.

## 7. CONDICION DE URGENCIA

El concepto de "urgencia" vendrá determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a los siguientes criterios.

**PLOMERIA:** Rotura de instalaciones fijas de la vivienda que produzcan daños, tanto en los bienes del Asegurado, como en los de otras personas. Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de otros terceros, no se considerarán como perteneciente a la vivienda, aún cuando puedan estar situadas en su recinto.

**ELECTRICIDAD:** Ausencia total de suministro de energía eléctrica en alguna de las fases de la instalación de la vivienda, siempre que el origen de la avería se sitúe en el interior de la misma, o en alguna de sus dependencias.

**CERRAJERIA:** Cualquier contingencia que impida el acceso del Asegurado a la vivienda y que haga necesaria la intervención de un cerrajero o de servicios de emergencia, por no existir otras soluciones alternativas.

**VIDRIEROS:** Rotura de vidrios de ventanas o de cualquier otra superficie acristalada que forma parte del cerramiento de la vivienda, en cuanto tal rotura determine la falta de protección de la misma frente a fenómenos meteorológicos o actos malintencionados de terceras personas.

## 8. MANERA DE ACCEDER A LOS SERVICIOS

Los servicios a que se refiere este Anexo serán prestados por empresas profesionales o proveedores designados por La Compañía, pero siempre en presencia del ASEGURADO Titular o persona expresamente autorizada por él.

Los servicios serán supervisados por La Compañía y tendrán una garantía de noventa (90) días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

Para efectos de este producto de asistencia domiciliar se entenderá por vivienda el inmueble en donde el ASEGURADO Titular tenga su residencia habitual y que así lo demuestre con una constancia fehaciente. Quedan comprendidos en el concepto de vivienda la construcción, dependencias e instalaciones anexas ubicadas en el sitio que ocupe la vivienda y en el que se encuentra emplazada.

Todos los servicios de asistencia previstos en este contrato deben solicitarse a La Compañía al teléfono 809-735-3575, durante las veinticuatro (24) horas del día los trescientos

sesenta y cinco (365) días del año. Para tal efecto, el solicitante deberá indicar, además del tipo de servicio que requiera, los siguientes datos: Número de póliza, nombres y apellidos del titular de la póliza, número de identificación, dirección precisa de la vivienda, número de teléfono de la vivienda.

En todo caso, la solicitud telefónica será considerada como aviso y autorización a La Compañía para que la incluya en sus registros documentales o informáticos, a fin de conservar constancia del aviso y del trámite que se le haya dado.

Para efectos de este producto de asistencia domiciliar se entenderá por vivienda el inmueble en donde el ASEGURADO Titular tenga su residencia habitual y que así lo demuestre con una constancia fehaciente. Quedan comprendidos en el concepto de vivienda la construcción, dependencias e instalaciones anexas ubicadas en el sitio que ocupe la vivienda y en el que se encuentra emplazada.

La prestación de los servicios no se efectuará cuando lo impidan razones de fuerza mayor u otras situaciones similares, por contingencias de la naturaleza o por otras razones ajenas a su voluntad.

Queda entendido que EL PRESTADOR se reserva el derecho del envío de los servicios garantizados, si no existen las garantías de seguridad necesarias para la prestación de los mismos a través de su personal autorizado.

## **CLÁUSULA QUINTA: COBERTURAS ADICIONALES**

### **1. SERVICIO DOMÉSTICO POR HOSPITALIZACIÓN PROLONGADA**

En caso de hospitalización del ama de casa, prescrita por médico y como consecuencia de un siniestro de incendio, explosión, inundación o de cualquier otro accidente personal ocurrido en la vivienda asegurada, siempre que el período de hospitalización previsto sea de 7 días o más y haya un hijo menor de 14 años en la vivienda asegurada, la Compañía asumirá los gastos de una empleada de hogar por un período máximo de 10 días, limitado a un coste total

de RD\$ 500 por día y a un límite de cinco eventos por cada año de vigencia de la póliza.

### **2. ALOJAMIENTO EN HOTEL POR INHABILIDAD DEL HOGAR**

Cuando a consecuencia de uno cualquiera de los siguientes eventos: Incendio, humo generado por incendio, Explosión, Inundación o Aneación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres, el inmueble asegurado no quede en condiciones de habitabilidad, la compañía cubrirá los gastos de hotel a razón de RD\$ 2,000 solo por el tiempo que duren las reparaciones con un máximo de cinco (5) días continuos y con un límite de cinco eventos por cada año de vigencia de la póliza.

## **CLÁUSULA SEXTA: EXCLUSIONES GENERALES**

Sin perjuicio de las exclusiones específicas mencionadas en la cláusula TERCERA, quedan excluidas de la cobertura de la póliza los siguientes daños y contingencias:

(a) Por cuanto los servicios previstos en este contrato se prestarán exclusivamente en una vivienda de habitación utilizada por el titular, quedan excluidos los inmuebles que tengan otro tipo de uso tales como locales, depósitos o bodegas, zonas comunes o áreas que hagan parte de un condominio, hoteles, clínicas, entre otros.

(b) También se excluyen los servicios que el titular haya concertado por su cuenta, sin conocimiento de EL PRESTADOR.

(c) Quedan también excluidos de estos servicios los daños y contingencias provocados intencionalmente por el titular, así como los que tengan su origen o sean consecuencia directa o indirecta de guerra internacional o civil, conflictos armados, insurrección, rebelión, sedición, asonada, motín ó huelga, alborotos populares y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o del orden público, actos terroristas. También se excluyen los que tengan su origen o que fueren consecuencia de terremoto, erupción volcánica, inundación y otros fenómenos naturales.

(d) Los que tuviesen su origen o fueren consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación y otros fenómenos similares de la naturaleza con carácter catastrófico, así como los tornados, ciclones o huracanes, tsunamis.

(e) Cualquier daño o falla preexistente en los componentes o instalaciones en el lugar que aparece como residencia permanente.

(f) Reparaciones de daños en los bienes muebles del titular o beneficiario o de otros que sean consecuencia de fallas en los servicios públicos hidráulicos, eléctricos, sanitarios.

(g) Cuando por orden de las autoridades competentes se impida la ejecución de los trabajos.

(h) Cuando las autoridades competentes (por causa de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate), se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como: puertas, ventanas, cerradura en el domicilio del titular o beneficiario.

(h) Cuando las autoridades competentes (por causa de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate), se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como: puertas, ventanas, cerradura en el domicilio del titular o beneficiario.

(i) Cambios o reposiciones de puertas de madera interiores o exteriores.

(j) Recubrimientos de acabado de pisos, paredes, techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, alfombras, pinturas, tapiz, madera, yeso, cielo raso, papel de colgadera, materiales de barro entre otros.

(k) Los daños que tengan origen en una falla geológica y que 'por asentamiento del suelo implique algún tipo de rotura en las instalaciones eléctricas o hidráulicas.

(l) Las averías que tengan como causa un mal diseño arquitectónico o una mala determinación constructiva y que por ende implique una aplicación errada de las normas técnicas de la construcción.

(m) Los causados por mala fe del titular.

### **CLÁUSULA SEPTIMA: GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.**

Los trabajos realizados por personal autorizado de EL PRESTADOR tendrán una garantía de tres meses, garantía que se pierde cuando el asegurado adelante trabajos con personal diferente al especialista recomendado por EL PRESTADOR, sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

Una vez que el asegurado haya aceptado el presupuesto, el proveedor concertará con el cliente la fecha y momento de intervención, siempre informando del mismo a EL PRESTADOR.

Verificación del servicio.

Una vez que el trabajo haya sido realizado, EL PRESTADOR, se encargará de comprobar con el proveedor y el asegurado que la calidad del servicio y del trabajo realizado haya sido la adecuada. Una vez concluido el trabajo EL PRESTADOR procederá al cierre de expediente.

### **CLÁUSULA OCTAVA.-REVOCACIÓN DEL ANEXO DE ASISTENCIA**

La revocación o la terminación de la Póliza de Incendio, que antecede el presente Anexo, implica la revocación o terminación del mismo, por lo tanto, los amparos de Asistencia Domiciliaria se suspenderán en los mismos términos y condiciones previstas en la póliza.

### **CLÁUSULA NOVENA.-LÍMITE DE RESPONSABILIDAD**

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de las coberturas descritas en el presente Anexo, no implica aceptación de responsabilidad por parte de La Compañía, respecto de los amparos básicos de la Póliza de Seguros de Incendio, que antecede el Anexo de Asistencia.

## CLÁUSULA DECIMA: SINIESTROS

Además de lo indicado en las Condiciones Generales de la póliza a la cual accede el presente anexo, referente a Indemnizaciones se tendrá en cuenta lo siguiente:

### OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

En caso de un evento cubierto por el presente anexo, el asegurado deberá solicitar siempre la Asistencia por teléfono, a cualquiera de los números indicados en el carné de Asistencia, debiendo informar el nombre de Asegurado, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la póliza de seguros, la dirección del inmueble asegurado, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa.

Las llamadas telefónicas serán con cobro revertido, y en los lugares en que no fuera posible hacerlo así, el Asegurado podrá recuperar el importe de las llamadas, contra presentación de los recibos.

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

## CLÁUSULA DECIMA PRIMERA.-REEMBOLSOS

Si al solicitar cualquier servicio, el ASEGURADO se viera imposibilitado para establecer comunicación con La Compañía o si La Compañía no pudiera suministrar los servicios garantizados en este Anexo, por causa extraña no imputable al ASEGURADO o a La Compañía, según sea el caso, La Compañía procederá al estudio y análisis de los gastos realizados por el ASEGURADO Tomador y/o ASEGURADO beneficiario quien deberá:

- (a) Tomar las providencias necesarias y oportunas para evitar que sobrevengam pérdidas ulteriores.
- (b) Dar aviso por escrito a La Compañía dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haber tenido conocimiento del hecho.
- (c) Proporcionar a La Compañía dentro de los treinta (30) días hábiles calendario siguientes a la fecha del aviso, los

documentos que se indican a continuación (En original y copia):

Exclusivamente para los inmuebles asegurados ubicados en ciudades en donde no tenemos red de proveedores, La Compañía reembolsará al Asegurado el valor que éste hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos asegurados en la Cláusula TERCERA del presente Anexo y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el asegurado cumpla con las siguientes obligaciones:

Antes de contratar un servicio cubierto por el presente Anexo, El Asegurado deberá solicitar una autorización de La Compañía, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la Asistencia.

Una vez reciba la solicitud previa, La Compañía le dará al Asegurado 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 Asegurado 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.

### Documentación adicional

En los casos en que La Compañía requiera documentos adicionales para la evaluación del Siniestro, ésta podrá solicitar, por escrito y por una sola vez, debiendo ser entregados dentro de los quince (15) días continuos contados a partir de la fecha de la solicitud.





**SEGUROS  
UNIVERSAL®**

Para más información  
[universal.com.do](http://universal.com.do)  
809 544 7111

Actualizado: Agosto, 2023



UniversalRD



@UniversalRD



Grupo Universal



Universal\_RD

**APP Universal**



Consiguelo en el

App Store



DISPONIBLE EN

Google Play