

CARÁTULA UNIFORME PARA PÓLIZA DE SEGURO DE INCENDIO/ CERTIFICADO DE COBERTURA

CÓDIGO PÓLIZA

PÓLIZA N°

CONTRATANTE (SI ES DISTINTO AL ASEGURADO)

RUT

ASEGURADOS

RUT

ACREEDOR

RUT

PROPIEDAD ASEGURADA
DIRECCIÓN

COMUNA

TIPO DE RIESGO ASEGURADO

- Póliza de seguro de incendio simple
 Póliza de seguro de incendio asociada a créditos hipotecarios y sus adicionales

PÓLIZA

- Individual
 Colectiva

VIGENCIA

- Inicio
 Término

RENOVACIÓN AUTOMÁTICA

- Si
 No

PRIMA MONTO

MONEDA

- UF
 Peso
 Otra

PERIODO DE PAGO

- Anual
 Mensual
 Otro

CONDICIONES

- Fija
 Ajustable según contrato

COMISIÓN TOTAL DEL CORREDOR

- Monto
 No hay comisión

COBERTURAS

		MONTO UF	DEDUCIBLE	ART. CG	ART. CP
<input checked="" type="checkbox"/>	Incendio Edificio	UF XXXX		-	Art 6
<input checked="" type="checkbox"/>	Incendio Contenido	UF XXXX		-	Art 6
<input checked="" type="checkbox"/>	Sismo Edificio	UF XXXX		-	Art 6
<input checked="" type="checkbox"/>	Sismo Contenido	UF XXXX		-	Art 6
<input checked="" type="checkbox"/>	Robo Contenido	UF XXXX		-	Art 6
<input checked="" type="checkbox"/>	Cristales	UF 50		-	Art 6
<input checked="" type="checkbox"/>	Reembolso de gastos médicos por accidente	UF 100		-	Art 6
<input checked="" type="checkbox"/>	Responsabilidad Civil	UF 20			Art 6
<input checked="" type="checkbox"/>	Muerte Accidental	UF 50			Art 6

CONDICIONES ESPECIALES DE ASEGURABILIDAD

		ART. CG	ART. CP
<input type="checkbox"/>	Si	-	-
<input checked="" type="checkbox"/>	No	-	-

PERIODO DE CARENCIA**ART. CG****ART. CP****EXCLUSIONES**

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

ART. CG**ART. CP****SISTEMA DE NOTIFICACION**

El asegurado ha autorizado a la compañía para efectuar las notificaciones asociadas a esta póliza por el siguiente medio:

 e-mail al correo electrónico

La presente carátula es un resumen de la información más relevante de la póliza y los conceptos fundamentales se encuentran definidos al reverso. Para una comprensión integral, se debe consultar las condiciones generales y particulares de la póliza. En cada punto se señala el artículo del condicionado general (CG) o condicionado particular (CP) donde puede revisarse el detalle respectivo.

Nota 1: El asegurado tiene la obligación de entregar la información que la compañía requiera acerca de su estado de riesgo, en los casos y en la forma que determina la normativa vigente. La infracción a esta obligación puede acarrear la terminación del contrato o que no sea pagado el siniestro.

Nota 2: (Para Seguros Colectivos) Importante. "Usted está solicitando su incorporación como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo cuyas condiciones han sido convenidas por (indicar contratante) directamente con la compañía de seguros."

Artículo N°1 Datos Cliente

En consideración a las declaraciones que el asegurado o contratante del seguro ha hecho en la propuesta, la cual se entiende incorporada al presente contrato, la compañía asegura contra el riesgo especificado en este condicionado particular, y se obliga a indemnizar al asegurado, con arreglo a las condiciones de esta póliza:

ANTECEDENTES DEL CONTRATANTE

Nombre : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RUT : XX.XXX.XXX-X

ANTECEDENTES DEL ASEGURADO

Nombre : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RUT : XX.XXX.XXX-X

ANTECEDENTES DEL CORREDOR DE SEGUROS

Razón Social : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Comisión : XX %

UBICACIÓN DEL RIESGO

XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX

VIGENCIA: Desde DD/MM/AAA y se mantendrá vigente mientras la prima se encuentre pagada.

Artículo N°2 Precios y capitales

El Seguro se conforma por las siguientes coberturas y primas:

Coberturas	Monto Asegurado	Prima Neta Mensual	IVA	Prima Bruta Mensual
Incendio Edificio	UF XX	UF X,XX	UF X,XX	UF X,XX
Incendio Contenido	UF XX	UF X,XX	UF X,XX	UF X,XX
Sismo Edificio	UF XX	UF X,XX	UF X,XX	UF X,XX
Sismo Contenido	UF XX	UF X,XX	UF X,XX	UF X,XX
Robo Contenido	UF XX	UF X,XX	UF X,XX	UF X,XX
Rotura de Cristales	UF 50	UF X,XX	UF X,XX	UF X,XX
Reembolso de gastos médicos por Acc	UF 100	UF 0,0187	UF 0,0036	UF 0,0223
Responsabilidad Civil Mascotas	UF 20	UF 0,0870	UF 0,0165	UF 0,1035
Muerte Accidental Telemedicina	UF 50	UF 0,0126	UF 0,0000	UF 0,0126
Total		UF X,XX	UF X,XX	UF X,XX

Notas:

- La cobertura de **Rotura de Cristales** es obligatoria.
- La cobertura de reembolso de gastos médicos por accidente cubre 2 eventos (UF 50 cada uno) durante la vigencia de la póliza.
- La cobertura de reembolso de gastos médicos por accidente aplica para personas que acrediten relación laboral con el titular del presente seguro. El accidente deberá haber ocurrido en el domicilio asegurado especificado en el condicionado particular.

Artículo N°3 Cláusulas especiales y sublímites de indemnización y deducibles

Límites y sublímites

Incendio y Adicionales:

- Incluidos en el Monto Total Asegurado
- Por Evento y en el agregado para la Póliza
- En caso de Infraseguro, se reducirán en la misma proporción

1. Cristales

Hasta un 5% del monto asegurado por ubicación con un máximo de UF 50, esta póliza se extiende a cubrir los cristales, vidrios o espejos contra rotura o quebrazón, de acuerdo con las condiciones generales (POL 120130735).

2. Gastos de remoción de escombros

Hasta el 10% del monto asegurado por ubicación, los Aseguradores indemnizarán al Asegurado por los costos y los gastos necesaria y razonablemente incurridos por el Asegurado con el consentimiento de los Aseguradores por:

- Desmantelar y demoler
- Apuntalar y acodalar
- Remover y deshacerse de escombros

De cualquier Propiedad Asegurada que haya sido dañada por una causa indemnizable bajo la Póliza; en el evento de que la causa del daño sea parcialmente indemnizable y parcialmente no indemnizable bajo esta Póliza, los Aseguradores y el Asegurado serán responsables por dichos costos proporcionalmente.

3. Honorarios profesionales

Hasta el 5% del monto asegurado por ubicación esta póliza cubre los gastos por honorarios profesionales, viáticos, viajes y estadía de ingenieros, arquitectos, asesores legales y/o consultores en los que se deba incurrir estricta y necesariamente como consecuencia de un evento directo amparado por la presente póliza, por evento y por todos los pagos acumulados durante la vigencia del seguro.

En la medida que tales gastos sirvan al propósito de evitar o disminuir una pérdida cubierta por la Sección

Segunda (Perjuicios por Paralización) de esta póliza, se entenderán indemnizables bajo esa sección y hasta la

pérdida así evitada, se excluyen gastos de presentación y justificación de siniestros.

4. Gastos de reconstrucción de archivos y documentación.

Hasta el 5% del monto asegurado por ubicación esta póliza cubre los gastos de reconstrucción de documentos, archivos, planos y registros de toda naturaleza, manuales y/o electrónicos, programas y aplicaciones computacionales y datos, producto de un evento amparado por la presente póliza. Se incluye el incremento del costo operacional incurrido para continuar el proceso de datos ocasionados por una interrupción parcial o total de la operación, producto de un siniestro, tales como:

- Arriendo de equipos
- Contratación de servicios externos
- Contratación de mano de obra externa
- Arriendo de oficinas, etc.

Se incluyen, como ejemplos: planos, croquis, diseños, grabaciones, documentos, cintas, programas de televisión, manuscritos, libros, sistemas comerciales, escrituras y contratos, etc.

5. Bienes en construcción

Bienes en construcción hasta el 10% del monto asegurado por ubicación: Quedan igualmente cubiertos automáticamente los bienes en curso de construcción, montaje, instalación, transformación, reparación, remodelación, renovación para obras que no excedan el límite señalado, por lo que la póliza no otorgará cobertura para proyectos de construcción en exceso del límite señalado.

Asimismo, la póliza ampara los daños materiales causados por el propio asegurado y/o sus contratistas y subcontratistas a los bienes en construcción, reparación, remodelación y otros trabajos similares,

incluyendo los materiales y suministros al pie de estas obras e instalaciones de faenas, durante los trabajos cubiertos bajo esta cláusula.

Se deja expresa constancia que esta limitación se aplica exclusivamente a los bienes en curso de construcción, montaje, instalación, transformación, reparación, remodelación, renovación y otros trabajos similares, por lo que los bienes en operación quedan cubiertos hasta el monto al monto asegurado declarado en la póliza.

Esta extensión de cobertura No Cubre:

- a) Cualquier pérdida de uso y ocupación por cualquier causa, con excepción de la inhabilitación producida por alguna causa cubierta por la presente póliza
- b) Costo de rehacer o reemplazar mano de obra defectuosa, mal diseño o materiales defectuosos; sin embargo, esta exclusión no se aplicará a aquella parte de la obra bien ejecutada que resulte dañada a consecuencia de mano de obra defectuosa, mal diseño o uso de material defectuoso.
- c) Sanciones o multas impuestas al asegurado por incumplimiento de los contratos de construcción de los bienes asegurados o incumplimiento de los contratos de compraventa y montaje de los bienes asegurados, así como por deficiencias de capacidad y/o rendimiento, o defectos de estética.
- d) Daños o defectos de los bienes asegurados, existentes al iniciarse los trabajos de construcción o montaje.
- e) Gastos de una reparación provisional y los daños ocasionados a los bienes asegurados o a otros bienes que sean o no objeto de la reparación provisional efectuada, a menos que se cuente con una autorización especial de los aseguradores o representantes.
- f) ALoP.

6. Costos de obtención de permisos y/o licencias para la reconstrucción de la propiedad dañada

Hasta el 5% del monto asegurado especificado en las condiciones particulares de la póliza se cubre los gastos en que deba incurrir el asegurado para la obtención de permisos de reconstrucción en caso de un siniestro cubierto por la póliza.

7. Gastos de alivio de pérdidas

Hasta el 5% del monto asegurado por ubicación esta póliza cubre también los costos y gastos razonables incurridos por el Asegurado con el propósito de impedir o disminuir la pérdida física, destrucción o daño causados ante la ocurrencia de un evento amparado por la presente póliza a los Bienes Asegurado, incluyendo la pérdida, destrucción o daño asociado con el hecho de lograr el acceso o la salida a las propiedades aseguradas.

8. Reparaciones provisorias

Hasta el 5% del monto asegurado por ubicación esta póliza cubre los costos por reparaciones provisorias, que no necesariamente lleguen a formar parte de las reparaciones definitivas, y obras temporales, indispensables para la continuidad de las operaciones que deban hacerse producto de un siniestro que encuentre cobertura.

9. Daño Eléctrico

Hasta el 5% del monto asegurado por ubicación esta póliza cubre las pérdidas o daños a consecuencia de accidente eléctrico. Para tales efectos, se entenderá por accidente eléctrico: toda pérdida o daño causado a bienes del Asegurado a raíz o asociado a la energía o potencia eléctrica de cortocircuito o campos magnéticos, incluyendo exceso de voltajes o corrientes, fallas de aislamiento, falla en sistemas

de protección, inducción, circuitos abiertos o formación de arcos, fallas de conexiones u otro accidente inherente a la electricidad misma, ya sea por generación propia, proveniente del suministro externo o descargas atmosféricas, se produzca o no un incendio o explosión. (Se excluye perjuicio por paralización).

10. Gastos de extinción y daños causados por las brigadas de incendio y cuerpo de bomberos durante un siniestro

Los Aseguradores acuerdan pagar, hasta el 5% del monto asegurado por ubicación los gastos de extinción de incendio necesaria y razonablemente incurridos por el Asegurado para prevenir y minimizar la extensión de cualquier destrucción de o daño a la propiedad asegurada, incluyendo el costo de materiales usados, daños causados por las brigadas o cuerpo de bomberos pero excluyendo salarios, jornales y pagos similares al propio personal o personal contratado o personal de apoyo al Asegurado y sólo en la extensión en que dichos gastos no sean recuperables de un autoridad pública u otra parte.

Los gastos bajo esta extensión se adicionarán al costo o al gasto de reparación, reemplazo o reposición de la propiedad asegurada dañada, para propósitos de aplicar el Deducible.

- En caso que cualquiera de los sublímites antes indicados superase el Monto Asegurado para la respectiva cobertura afectada, todos los sublímites se reducirán a dicha suma de modo que la responsabilidad máxima de la compañía no supere el Monto Asegurado definido para dicha cobertura aplicable.

Deducibles (UF)

COBERTURA BASE	
Sismo	1% del monto asegurado con mínimo de UF 25
Erupción Volcánica, Tsunami y/o Maremoto	1% del monto asegurado con mínimo de UF 25
Rotura de Cañerías	UF 5
Otros Riesgos de la Naturaleza	UF 10
Equipos Electrónicos	10% de la pérdida con mínimo de UF 10
Robo con Fuerza en Las Cosas	10% de la pérdida con mínimo de UF 10
Rotura de Cristales	UF 2 por pieza
Rotura de Termopaneles	5% de la pérdida con mínimo de UF 5
Incendio y Otros Riesgos	10% de la pérdida con mínimo de UF 10
Reembolso Gastos Médicos por accidente	UF 1 por Evento

- Todos los deducibles antes indicados deben aplicarse en toda y cada pérdida.
- La compañía se reserva el derecho de inspeccionar el bien asegurado cuando lo estime conveniente.

Artículo N°4 Materia Asegurada

Edificio: Bienes inmuebles que se encuentren dentro de los deslindes de la propiedad objeto del seguro, tales como: estructura, muros, paredes, vigas, cubiertas, pisos o losas, tabiques, techos, puertas, ventanas y todos aquellos artefactos no decorativos y necesarios para el funcionamiento del edificio, que se

encuentren adheridos a la estructura de forma permanente. Todo lo anterior, siempre y cuando formen parte de la actividad asegurada.

Contenido: Aquellos bienes muebles que se encuentren dentro del recinto asegurado, tales como: muebles y útiles, equipos computacionales, mercaderías y productos terminados, equipos del giro comercial de propiedad del asegurado y que se encuentren al interior de la ubicación señalada en las presentes condiciones particulares

Artículo N°5 Definiciones

Para los efectos de la presente póliza se entenderá por:

- a) **Asegurado:** La persona o entidad designada en las Condiciones Particulares.
- b) **Bienes de dominio común:** Son aquellos que (i) pertenecen a todos los copropietarios por ser necesarios para la existencia, seguridad y conservación del condominio; (ii) los que permiten a todos y a cada uno de los copropietarios el uso y goce de las unidades de su dominio exclusivo; (iii) los terrenos y espacios de dominio común colindantes con una unidad del condominio distintos a los incluidos en los literales (i) y (ii) anteriores; (iv) los bienes muebles o inmuebles destinados permanentemente al servicio, la recreación y el esparcimiento comunes de los copropietarios y (v) aquellos a los que se les otorgue tal carácter en el reglamento de copropiedad o que los copropietarios determinen en conformidad a la ley. Son del literal (i) los cimientos, fachadas, muros exteriores y soportantes,
- c) estructuras, instalaciones generales y ductos de calefacción, de aire, gas, agua, energía eléctrica, alcantarillado, de sistemas de comunicaciones, calderas y estanques; Son del literal (ii) circulaciones horizontales o verticales, terrazas comunes y aquellas que en todo o parte sirvan de techo a la unidad del piso inferior, dependencias de servicios comunes, oficinas o dependencias destinadas al funcionamiento de la administración y habitación del personal.
- d) **Bienes Muebles o Contenido:** Es el conjunto de bienes muebles que se encuentren dentro del inmueble especificado en las Condiciones Particulares de la póliza o en la solicitud de incorporación en caso de contratación colectiva, incluyendo Maquinarias. Se consideran dentro de esta definición las habilitaciones para el normal funcionamiento del inmueble.
- e) **Bien Raíz:** Es el inmueble que se encuentra en la ubicación señalada en las Condiciones Particulares de la póliza y que el Asegurado declara destinar a su actividad comercial, sus dependencias y las construcciones que se encuentren dentro de los deslindes de la propiedad, salvo las piscinas y estanques matrices.
- f) **Carencia:** Período establecido en la póliza, durante el cual el asegurado paga la prima del seguro, pero no recibe la(s) cobertura(s) prevista (s) en la misma. Se extiende desde la fecha de inicio de vigencia del contrato hasta una fecha posterior determinada en la póliza.
- g) **Compañía:** Es la entidad aseguradora que toma de su cuenta el riesgo establecido en esta póliza.
- h) **Contenido:** objetos muebles que pueden transportarse de un lugar a otro que sean de propiedad del asegurado, y que se encuentren en el inmueble materia de la presente póliza o dentro de sus deslindes particulares.
- i) **Contratante:** Es la persona que contrata la póliza con la Compañía Aseguradora, y que figura como tal en las Condiciones Particulares de la póliza. El Contratante puede ser al mismo tiempo el asegurado.
- j) **Deducible:** La estipulación por la que el asegurador y asegurado acuerdan que éste último soportará a todo evento hasta el monto de la pérdida que se hubiere pactado.
- k) **Edificio:** El inmueble que el Asegurado declara destinar a residencia particular, sus dependencias y construcciones que se encuentren dentro de los deslindes de la propiedad y que son objeto del seguro. Es también edificio la unidad sometida al régimen de copropiedad inmobiliaria, incluyendo en ella la proporción que le corresponde en los bienes comunes. También se entenderán dentro de esta definición los estacionamientos y bodegas sometidas a la ley de copropiedad inmobiliaria, debiendo ellos estar

individualizadas en las Condiciones Particulares de la póliza como bienes asegurados. No se entenderá en esta definición el terreno sobre el cual se emplaza el edificio.

- l) **Interés Asegurable:** Es aquel que tiene el Asegurado en la no realización del riesgo.
- m) **Prima:** Corresponde al precio del seguro.

La compañía, dentro de los límites fijados en las condiciones generales y particulares y previo pago de la prima que corresponda, asegura las siguientes coberturas:

Artículo N°6 Descripción de Coberturas

Incendio Edificio - POL 1 2013 0185

En consideración a las declaraciones que el asegurado o contratante del seguro ha hecho en la propuesta, la cual se entiende incorporada al presente contrato, la compañía asegura contra el riesgo de incendio los bienes raíz y se obliga a indemnizar al asegurado, con arreglo a las condiciones de esta póliza:

(a) Los deterioros que sufran los objetos descritos en la misma por la acción directa del incendio. Para los efectos de esta póliza se entiende por acción directa del incendio, única y exclusivamente el abrasamiento por el fuego de los objetos asegurados.

(b) Los deterioros que sean una consecuencia inmediata del incendio; y los deterioros causados por el calor, el humo, el vapor, o los medios empleados para extinguir o contener el fuego; y las demoliciones que sean necesarias a consecuencia del incendio y que sean ordenadas en tal carácter por la autoridad competente.

(c) Los gastos acreditados por el asegurado, hasta el porcentaje de la suma asegurada indicado en las condiciones particulares de la póliza, en que incurra el asegurado por el retiro de escombros y traslado de muebles del lugar o sitio del incendio.

(d) Los gastos acreditados por el asegurado, hasta el porcentaje de la suma asegurada indicado en las condiciones particulares de la póliza, en que incurra el asegurado por las demoliciones que sean necesarias u ordenadas por la autoridad competente.

Incendio Contenido - POL 1 2013 0185

La Compañía asegura la Materia Asegurada de bienes muebles o contenido contra el riesgo de Incendio, hasta los montos señalados en las Condiciones Particulares y se obliga a indemnizar al Asegurado en su caso:

(a) Los daños materiales que sufra la Materia Asegurada por la acción directa del incendio y los que sean una consecuencia inmediata del mismo, como los causados por el calor, el humo o el vapor

(b) Los daños materiales causados por los medios empleados para extinguir o contener el incendio; y las demoliciones que sean necesarias a consecuencia del incendio y que sean ordenadas en tal carácter por la autoridad competente, hasta el monto máximo que se estipule en las Condiciones Particulares de la póliza.

(c) Los gastos razonables en que se incurra por el traslado de los Bienes Muebles asegurados desde el lugar del incendio; además los gastos por la remoción, de escombros provenientes de la Materia Asegurada y traslado de muebles del lugar del incendio, hasta el monto máximo que se estipule en las Condiciones Particulares de la póliza.

(d) Los gastos acreditables en que incurra el asegurado para atenuar un siniestro, hasta el monto máximo que se estipule en las Condiciones Particulares de la póliza. En caso de que la Materia Asegurada corresponda sólo a Bienes Muebles, la presente cobertura no incluye los gastos señalados en la letra (b).

No obstante que los hechos generadores de pérdida que a continuación se indican no son constitutivos de incendio, la presente póliza, en las condiciones que se señalan, cubre:

(e) Daños materiales por explosión. Se entenderá por explosión el aumento súbito de la presión de gases, vapores o polvos existentes al interior de un continente, que ocasiona la ruptura del elemento contenedor igualándose en forma cuasi instantánea las presiones interna y externa.

(f) Los deterioros que sufra la Materia Asegurada por efecto de rayos que provengan de descargas atmosféricas.

(g) El valor de las rentas de arrendamiento que el Asegurado deba solventar a causa de un siniestro indemnizable por el seguro. Se entiende por valor de las rentas de arrendamiento, el dinero que deba el Asegurado pagar para obtener, mientras sea necesario, alojamiento para él y su familia, como también los costos de bodegaje o almacén de los bienes que guarnecerían el inmueble siniestrado. Asimismo, las Condiciones Particulares deberán establecer un período máximo de indemnización y se deberá fijar una cantidad máxima indemnizable para cada renta mensual, esto es, el valor máximo que la Compañía pagará mensualmente, por gastos de arriendo u hospedaje, almacenamiento y bodegaje. Dichas cantidades serán pagadas por la Compañía, previa presentación por el Asegurado de los comprobantes respectivos, pudiendo la Compañía en todo momento verificar la autenticidad de esos documentos, así como de los valores en ellos contenidos.

(h) Los gastos por concepto de honorarios profesionales, viáticos, viajes y estadías de ingenieros, arquitectos, asesores legales y/o consultores en los que se deba incurrir el Asegurado como consecuencia de un evento amparado por la presente póliza y que están relacionados única y directamente con la reconstrucción, reparación o restitución de los bienes asegurados que hayan resultado dañados, hasta el porcentaje de la suma asegurada indicado en las condiciones particulares de la póliza.

Sismo Edificio - CAD 1 2013 0265

Dentro de los límites fijados en las Condiciones Generales y Particulares de esta póliza, la Compañía indemnizará al Asegurado, según corresponda, por las pérdidas que sufra la Materia Asegurada con ocasión de Sismo que provoque daños estructurales causados al Bien Raíz.

Sismo Contenido - CAD 1 2013 0265

La presente cobertura se extiende a cubrir los daños que sufran los bienes muebles, hasta los montos señalados en las Condiciones Particulares de acuerdo con lo estipulado en esta póliza, que fueren una consecuencia de:

(a) Los incendios, que se produjeran durante o inmediatamente después de sismos que tengan una intensidad promedio, en la comuna donde se ubiquen los Bienes Muebles, de grado 6 o superior. Se entenderá que ocurren inmediatamente los incendios que se produzcan dentro de las 3 horas siguientes al sismo.

(b) Los incendios que tuvieren por origen o fueren consecuencia de sismos de una intensidad inferior al grado 6.

Para todos los efectos mencionados en las letras (a) y (b) de este artículo, se entiende que los grados de intensidad están referidos a la Escala Modificada de Mercalli y que para determinar las respectivas intensidades se estará a lo que señale el Servicio de Sismología del Departamento de Geología y Geofísica de la Universidad de Chile o el organismo que lo reemplace o haga sus veces.

(c) Los daños materiales que tuvieran por origen o fueran una consecuencia de un sismo.

Robo contenido - POL 1 2013 0185

Dentro de los límites fijados en las Condiciones Generales y Particulares de esta póliza, la Compañía indemnizará al Asegurado, según corresponda, la pérdida de los Bienes Muebles asegurados que, mediante un Robo con Fuerza en las Cosas o Robo con Violencia o Intimidación en las Personas, le fueren sustraídos desde el inmueble que el seguro ampara. Se entiende por Robo con Fuerza en las Cosas y Robo con Violencia en las Personas lo dispuesto en los Artículos 432, 433 y 440 del Código Penal.

Asimismo, se indemnizará al Asegurado, según corresponda, por el daño que resulte por destrucción o deterioro de los Bienes Muebles en caso de robo, siempre que dicha destrucción o deterioro haya sido ocasionada durante cualquier etapa de ejecución del Robo con Fuerza en las Cosas o Robo con Violencia en las Personas, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares de la póliza.

Salvo estipulación en contrario, la Compañía responderá por cada objeto que forme parte de los Bienes Muebles asegurados, con tope hasta el monto asegurado.

Rotura de Cristales - POL 1 2013 0185

La compañía asegura los cristales, espejos y vidrios instalados en la propiedad asegurada, la cual el asegurado declara destinar a residencia particular, contra el riesgo de rotura o quebrazón.

Reembolso Gastos Médicos por Accidente - POL 1 2013 0185

Los asegurados de esta cobertura serán las personas que puedan acreditar relación laboral con el asegurado titular de esta póliza, por ejemplo: Empleadas de aseo doméstico, enfermeras privadas, Jardineros, etc.

En virtud de esta cobertura y cuando como resultado inmediato y directo de un accidente, **ocurrido en el domicilio especificado en este condicionado particular**, el asegurado incurra en gastos de asistencia médica, farmacéutica y hospitalaria, dentro de los treinta (30) días siguientes a éste; el asegurador cubrirá al asegurado hasta valor expresado en estas condiciones particulares. La suma asegurada para esta cobertura será por evento, (un evento anual).

La forma de pago de esta cobertura será por reembolso y será condición necesaria para proceder con el mismo, la presentación por parte del asegurado, de las boletas o facturas originales, comprobatorias de los gastos efectuados, así como también, el diagnóstico de un médico calificado que determine el grado y magnitud de las lesiones sufridas por el asegurado.

Se deja constancia que la Cobertura de Reembolso de Gastos Médicos por accidente operará en exceso de Isapre, Fonasa, Seguro Obligatorio o cualquier otro Sistema de Salud Previsional Público o Privado. En caso de no contar con ninguno de ellos la compañía reembolsará el 50% del Gasto Médico por Accidente, lo cual no podrá ser superior al monto asegurado para este plan.

Responsabilidad Civil - POL 1 2020 0222

La Aseguradora amparará la responsabilidad civil extracontractual del Asegurado en su calidad de dueño de la Mascota Asegurada determinada en estas Condiciones Particulares de la póliza, cuando el actuar de este animal, acontecido durante la vigencia de la póliza, cause la muerte o lesiones y/o daños a la propiedad respecto de terceras personas, conforme a lo dispuesto en los Artículos 2326 y 2327 del Código Civil.

La cobertura otorgada por esta póliza se otorga respecto de los conceptos indemnizatorios denominados Daño Emergente, Lucro Cesante, y Daño Moral, por un único evento anual y hasta un monto máximo asegurado descrito en este documento. También se amparan las costas judiciales, procesales y personales a que eventualmente pueda resultar condenado el Asegurado.

La responsabilidad civil extracontractual amparada por esta póliza deberá ser declarada por sentencia judicial firme y ejecutoriada dictada en un proceso en que se condene al Asegurado al pago de indemnización.

Con todo, el Asegurador podrá, a su sólo arbitrio, autorizar al Asegurado para concretar un acuerdo transaccional, judicial o extrajudicial, como también se encontrará facultado para exigir al Asegurado la celebración de acuerdos y/o contratos liberatorios de la responsabilidad civil amparada por la póliza.

Además, con cargo al monto asegurado por el concepto cubierto, pero con un sublímite equivalente al veinte por ciento de aquél, la Aseguradora podrá, si lo estima procedente, designar abogados y procuradores para asumir los costos de defensa del Asegurado en relación con la responsabilidad civil amparada, aun cuando se tratase de reclamaciones infundadas, incluyendo los honorarios profesionales y gastos para materializar aquello. En este caso, sólo se pagarán los honorarios de los abogados y procuradores designados por la Aseguradora y los gastos que ella autorice con los propósitos ya indicados.

Muerte Accidental - POL120140443

En caso de fallecimiento del asegurado a causa directa de un accidente, la compañía pagará a los beneficiarios estipulados en este documento o a sus herederos legales, el capital asegurado. Se cubre el riesgo de fallecimiento a causa de accidente, hasta por un año a contar de la fecha de ocurrido el accidente y dentro de la vigencia de la póliza.

Para efectos de este seguro se entiende por accidente, todo suceso imprevisto, involuntario, repentino y fortuito, causado por medios externos, que afecten en su organismo al asegurado, tales como lesiones corporales determinadas por caídas, fracturas, heridas por armas de fuego, luxaciones, dilaceraciones, cortaduras, golpes, quemaduras de cualquiera especie, incluyéndose asimismo el ahogamiento y la asfixia, torcedura y desgarramiento producidos por esfuerzos repentinos, como también estados septicémicos e infecciones que sean la consecuencia de heridas externas e involuntarias y hayan penetrado por ellas al organismo o bien se hayan desarrollado por efecto de contusiones. Se entenderá como fallecimiento a causa de accidente, aquel que ocurra a más tardar dentro de 1 año siguiente de ocurrido el accidente y que tenga directa relación con éste.

Adicionales

La compañía se extiende a cubrir:

Daños físicos causados por salida de mar - CAD120130262: Las pérdidas o daños físicos al bien asegurado, incluyendo incendio, causados por la acción directa e inmediata de salida de mar, de cualquier origen.

Daños por avalancha, aluviones y deslizamientos - CAD120130263: Los daños derivados de avalancha, aluvión o deslizamiento, siempre y cuando ellos se hayan producido o desencadenado por causas de la naturaleza.

Incendio por fenómenos de la naturaleza, excepto sismo - CAD120130264: Las pérdidas o daños físicos derivados de incendios que directa e indirectamente tuvieron por origen o fueran una consecuencia de erupción volcánica, inundación, huracán, ciclón, tornado o cualquiera otra convulsión de la naturaleza o perturbación atmosférica, a excepción de sismo.

Daños materiales causados por viento, inundación y desbordamiento de cauces - CAD120130268: Dentro de la cobertura de Incendio, señalada en la póliza principal las pérdidas causadas al objeto asegurado por daños materiales que directa o indirectamente tuvieron su origen o fueran consecuencia de viento, inundación y desbordamiento de cauces; siempre que esto tenga su origen en fenómenos de la naturaleza.

Daños materiales causados por peso de nieve o hielo - CAD120130269: Los daños producidos a los bienes asegurados directamente por el peso de nieve o hielo.

Daños físicos causado por rotura de cañerías o desbordamiento de estanque matrices - CAD120130261: Las pérdidas o daños físicos a la materia asegurada que directa e inmediatamente del agua proveniente de rotura de cañerías, desagües o desbordamiento de estanques matrices, todos del edificio donde se encuentren los bienes asegurados.

Daños materiales causados por explosión - CAD120130271: Los daños materiales, por explosión de los bienes asegurados, sea o no seguida de incendio. Se entenderá por explosión el aumento súbito de la presión de gases, vapores o polvos existentes al interior de un continente, que ocasiona la ruptura del elemento contenedor igualándose en forma cuasi-instantánea las presiones interna y externa.

Daños físicos causados por vehículos motorizados y aeronaves - CAD 1 2013 0267 / CAD 1 2013 0266: Los daños físicos que causados a la materia asegurada por la acción directa e inmediata de vehículos motorizados, o la caída de sus partes o piezas o de su carga y las pérdidas o daños físicos a la materia asegurada ocasionados directamente por la caída o choque de aeronaves o por los objetos no explosivos caídos desde ellas, siempre que aquéllas no se encuentren, en el momento del siniestro, desarrollando actividades u operaciones bélicas, haya habido o no declaración de guerra, o participando en guerra civil.

Pérdida de ingresos por arriendo - CAD120170072: Las pérdidas de ingresos por arriendo, cubriendo las rentas de arrendamientos que el asegurado deje de percibir a causa de un siniestro indemnizable por la presente póliza. Para que proceda el pago de la indemnización, deberán cumplirse copulativamente los siguientes requisitos:

1. Que la pérdida o daño del bien asegurado provenga de un hecho indemnizable bajo la póliza a la que esta cláusula adicional accede o de alguno de sus adicionales, aunque quede bajo el deducible si lo hubiere.
2. Que el contrato de arrendamiento haya sido celebrado por escrito y autorizado ante Notario Público y se encuentre vigente al momento del siniestro.
3. Que, a causa del siniestro, el asegurado pierda el derecho de percibir las rentas de arrendamiento.

4. Que, cuando existan motivos para ello y pudiendo determinarse la culpabilidad de una o más personas, el Asegurado inicie y prosiga, mientras no se le indique lo contrario por la Compañía, las acciones legales que correspondan en contra de los causantes del daño.

Colapso de edificio - CAD120130272: Los daños materiales a los bienes asegurados, causados por el colapso total o parcial del edificio, entendiéndose por colapso, el hundimiento o desplome ocasionado por falla o debilitamiento de sus sistemas de apoyo o de sustentación, a causa de excavaciones, hundimiento de terrenos o derrumbes. Es requisito indispensable para que opere la cobertura de la presente cláusula, que el colapso del edificio asegurado se produzca por circunstancias ajenas a la naturaleza y estructura del edificio y que dichas causas externas no estén excluidas por la cobertura de la póliza de la que la presente cláusula constituye un adicional.

Incendio Por Combustión Espontánea (Cond. Particular): No obstante, lo dispuesto en el artículo 4.6) de la POL 1 20130185, en y consideración al pago de la prima adicional correspondiente, el presente seguro se extiende a cubrir los daños que sufra cualquier bien asegurado como consecuencia de su propia combustión espontánea.

Artículo N°7 Exclusiones

Salvo estipulación expresa de primas y cláusulas adicionales que deberán constar en esta póliza, la compañía aseguradora no responderá:

- a) De las pérdidas o daños que directa o indirectamente tuvieren por origen o fueren una consecuencia de guerra, invasión, acto cometido por enemigo extranjero, hostilidad u operaciones guerreras, sea que haya sido declarada o no la guerra; guerra civil, huelga, motín, desorden popular o cualesquiera otros hechos que la ley califique como delitos contra el orden público, conmoción civil, insurrección, rebelión, revolución, conspiración, poder militar, naval o usurpado, estado de sitio o cualquiera de las causas o eventos que determinen la proclamación o mantención del estado de sitio, como asimismo de los incendios que ocurran durante las situaciones anormales que se produzcan con motivo de cualquiera de los acontecimientos anteriormente indicados;
- b) De las pérdidas o daños que directa o indirectamente tuvieren por origen o fueren una consecuencia de huracán, ciclón, tornado, erupción volcánica, conmoción terrestre de origen sísmico, salida de mar, inundación o cualquier otro fenómeno meteorológico, a excepción de rayo, como asimismo de los incendios que ocurran durante la situación anormal que se produzca con motivo de cualquiera de los acontecimientos anteriormente mencionados;
- c) De las pérdidas o daños que directa o indirectamente tuvieren por origen o fueren una consecuencia de hechos que la ley califica como conductas o delitos de terrorismo, como asimismo de los incendios que ocurran con motivo de los acontecimientos anteriormente mencionados;
- d) De las pérdidas o daños que sean una consecuencia inmediata o tardía de la energía atómica o nuclear;
- e) De las pérdidas o daños que se originen o produzcan por vicio propio de la materia asegurada o sean una consecuencia de su combustión espontánea;
- f) De las pérdidas o daños que directa o indirectamente tuvieren por origen o fueren una consecuencia de hechos que la ley califica como conductas o delitos de terrorismo;

Se entiende que las pérdidas o daños mencionados en las letras a) a la c) de este artículo, ocurridos en el lugar y tiempo de producirse los acontecimientos allí descritos, tienen por origen o son consecuencia de tales acontecimientos, recayendo en el asegurado la carga de probar que ocurrieron por una causa ajena a los mismos y cubierta por esta póliza.

Para los efectos de esta póliza no se considerarán como parte de la Materia Asegurada lo siguiente:

INCENDIO: BIENES EXCLUIDOS O NO CUBIERTOS (ARTÍCULO 4.3 POL 1 2013 0185)

Para los efectos de esta póliza no se considerarán como parte de la Materia Asegurada lo siguiente:

- a) Los objetos de oro, plata, platino y otros metales preciosos, perlas, joyas, y piedras preciosas y semipreciosas.
- b) Aquellos bienes cuyo valor excede del de los materiales que los componen, tales como medallas, cuadros, estatuas, frescos, murales, colecciones de cualquiera naturaleza y, en general, objetos muebles que tengan especial valor artístico, científico o histórico, manuscritos, planos, croquis, clisés, fotografías, dibujos, patrones, moldes o modelos, títulos o documentos de cualquiera clase, sellos, monedas, billetes de banco, cheques, letras, pagarés, libretas de ahorro, certificados de depósito, libros de contabilidad u otros libros de comercio, recibos o facturas; archivos magnéticos, diskettes, cassettes, microfilms, microfichas y otros medios de archivos computacionales.
- c) Los objetos o instrumentos de precisión, las armas y los instrumentos de artes y oficios.
- d) Los equipos portátiles, tales como cámaras de video, cámaras fotográficas, notebook, palm, teléfonos celulares, telescopios, GPS.
- e) Las bicicletas, motos y motocicletas.
- f) Los vehículos terrestres, aéreos o marítimos, incluyendo sus accesorios.
- g) Los efectos de comercio, tales como dinero, cheques, bonos, acciones, letras y pagarés.
- h) Los enjambres, el ganado, los animales en general tanto domésticos como de corral.
- i) Las existencias de paja, forrajes u otros para el ganado o para animales de corral.
- j) Rejas, portones, cierros, veredas, pavimentos y caminos.
- k) Muelles, estanques matrices, presas, canales, pozos o manantiales.
- l) Conexiones a la red de servicios públicos.
- m) Árboles, plantas, arbustos, jardines, obras de drenaje, pozos y canales.
- n) La propiedad ajena en poder del asegurado.
- o) Provisiones del hogar, víveres y bebidas para el consumo propio.
- p) Cajas fuertes.
- q) Perfumes, relojes, lentes ópticos, lentes de sol.
- r) Las existencias de toda clase de productos o mercancías para manufacturar, comercializar o vender al público.
- s) Los contenidos que no estén diseñados para permanecer al aire libre.
- t) Bodegas que no sean de uso privado, graneros, cámaras frigoríficas, secaderos, invernaderos, establos, cuadras, corrales o cualquier otra construcción o instalación destinada a uso comercial, industrial, agrícola o ganadera.
- u) Líneas o redes, aéreas o subterráneas, de conducción de energía eléctrica, sus postes o torres y los transformadores y generadores eléctricos fijos que no sean propiedad del asegurado o que aun siéndolo se destinen a la transformación y venta de energía eléctrica.
- v) Antenas emisor-receptoras de radioaficionado y sus mástiles.
- w) Plantaciones agrícolas, frutales o forestales destinadas a fines industriales o comerciales.

INCENDIO EXCLUSIONES (ARTÍCULO 4.6 POL 1 2013 0185)

- a) Tratándose de edificios, ni los cimientos ni los pretilos de piedra.
- b) Los objetos robados o hurtados durante o después del incendio.
- c) Las pérdidas o daños físicos causados por falta o deficiencia del suministro de energía eléctrica, aun cuando fuera momentánea, a menos que provenga de un incendio indemnizable que afecte directamente los bienes asegurados.

- d) Quemadura, chamuscado, humo o cualquier deterioro que provenga de contacto o aproximación a fuentes de calor. No obstante, la póliza responderá de los daños por incendio que sean consecuencia de alguno de tales hechos.
- e) Los daños que sufra cualquier bien asegurado como consecuencia de su propia combustión espontánea.
- f) Los incendios, cualquiera que fuera su causa u origen, que se produjeran durante o inmediatamente después de sismos que tengan una intensidad promedio de grado VI de la Escala de Mercalli o superior en el radio urbano de la comuna donde esté situado el bien asegurado, o en la localidad respectiva si estuviera fuera de dicho radio. Se entenderá que ocurren inmediatamente los incendios que se produzcan dentro de las 3 horas siguientes al sismo.
- g) Los incendios que directa o indirectamente tuvieron por origen o fueran consecuencia de sismos de una intensidad inferior al grado VI de la Escala de Mercalli recién señalado.
- h) Los incendios y daños materiales que tuvieron por origen o fueren una consecuencia de erupción volcánica, maremoto, inundación, huracán, ciclón, avalanchas o deslizamiento producidas o desencadenadas por fenómenos de la naturaleza a excepción de sismo, o cualquier otra convulsión de la naturaleza o perturbación atmosférica, a excepción de rayo.
- i) Los daños materiales que tuvieron por origen o fueren una consecuencia del sismo.
- j) Colapso total o parcial del edificio, ocurrido por causa distinta a alguno de los riesgos contratados en esta póliza.
- k) Afloramiento de napas de agua, hundimiento o ablandamiento de terrenos.
- l) Agua proveniente de canales de recolección y bajadas de aguas lluvias, desbordamiento o rotura de lavatorio, baños, lavaplatos u otros artefactos similares existentes en la vivienda asegurada, los daños que la rotura o el desbordamiento pudieran producir en las cañerías o estanques mismos del edificio, descarga o filtración de sistemas de sprinklers o rociadores.
- m) Propaganda, pintura o rayado de los bienes asegurados, ni los gastos en que se incurra para efectuar la limpieza de los mismos.

Colapso de edificio - CAD120130272: Sin perjuicio de lo establecido en las Condiciones Generales de esta póliza, se excluyen de la cobertura los siguientes daños a los bienes asegurados que, directa o indirectamente, provengan o sean consecuencia de:

- a) Sismo, ya sea de origen volcánico o telúrico, fuego subterráneo, erupciones volcánicas, maremoto, tsunami y salida de mar.
- b) Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas - sea que hubiere o no declaración de guerra- guerra civil, maniobras o ejercicios militares, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín o hechos que las leyes califican como delitos contra la seguridad del Estado.
- c) Actos terroristas. Para los efectos de la presente cláusula, un acto terrorista consiste en una conducta calificada como tal por la ley, así como el uso de fuerza o violencia o la amenaza de ésta, por parte de cualquier persona o grupo, motivado por causas políticas, religiosas, ideológicas o similares, con la intención de ejercer influencia sobre cualquier gobierno o de atemorizar a la población, o a cualquier segmento de la misma.
- d) Huelga legal o ilegal, lock-out, atentados, desórdenes populares o de otros hechos que las leyes califican como delitos contra el orden público.
- e) Radioactividad, por cualquier combustible o cualquier desperdicio nucleares resultante de la combustión nuclear y los que deriven de las propiedades radioactivas, tóxicas o explosivas, de cualquier componente o mezcla nuclear.
- f) Estratificación o consolidación del terreno en que se hayan efectuado las obras de construcción del edificio asegurado, o de sus ampliaciones, dentro del término de 5 años, contados desde que se hubiere dado fin a dichas construcciones.

SISMO EXCLUSIONES - CAD 1 2013 0265: Salvo estipulación expresa quedan excluidos de la cobertura:

- a) Los daños que sufran toda clase de frescos o murales que estén pintados o formen parte de los edificios asegurados por este adicional.
- b) Las construcciones hechas de adobe y sus contenidos.

Robo contenido – Art 5 ° POL 1 2013 0185

- a) Los hechos causados por negligencia grave del asegurado o de las personas que dependan o convivan con él, incluidos los asalariados a su servicio, así como por la ausencia de medidas de seguridad declaradas en la solicitud del seguro.
- b) Los daños y pérdidas causados por los arrendatarios y ocupantes de la vivienda asegurada, así como sus familiares y/o personas que con él convivan, incluidos los asalariados a su servicio, o cuando estas personas hayan intervenido en concepto de autores, cómplices o encubridores.
- c) El robo de paneles solares y de las instalaciones de energía, antenas parabólicas o similares salvo que se encuentren a más de tres metros de altura y fijadas y ancladas de forma sólida a la construcción principal o edificio anexo a la misma.
- d) El robo de vehículos a motor terrestres, aéreos o marítimos, incluidos sus motores, aparejos y accesorios, así como de los bienes que pudieran encontrarse en el interior de los mismos.
- e) El robo de bienes que se encuentren en patios, terrazas, jardines y espacios abiertos, así como en garajes o bodegas comunitarios que carezcan de cerramientos individuales y exclusivos del asegurado con las debidas protecciones.
- f) Cuando el edificio que contiene los objetos asegurados hubiera estado desocupado por un período superior al indicado en las Condiciones Particulares antes de detectarse la pérdida.
- g) El hurto, las simples pérdidas, extravíos o desapariciones.

Rotura de Cristales - Art. 6° POL 1 2013 0185: Sin perjuicio de las exclusiones generales señaladas en el Artículo 9, la presente cobertura en ningún caso cubre:

- a) Roturas o quebraciones que directa o indirectamente tuvieren su origen o fueren una consecuencia de:
 - Incendio.
 - Rayo
 - Explosión.
 - Conmoción terrestre de origen sísmico.
- b) Los objetos de uso doméstico tales como cristalerías, vasos, floreros, platos, vajillas, lámparas, mesas, cuadros y, en general, los bienes de ornato.
- c) Daños producidos en el marco o cuadro, ni en los accesorios del objeto asegurado.
- d) Roturas que tengan su origen en vicio propio, defecto de colocación, por montaje o desmontaje, traslado y mudanza de objetos asegurados o debido a la realización de obras de reforma o ampliación o pintura.
- e) Rayados, desconchados, raspaduras o defectos de superficie, ni las grietas o fisuras propias del uso.
- f) Roturas o quebraciones que se produzcan durante su traslado a otra propiedad o cuando sean movidos del sitio en que se hallaban a causa de arreglos o refacciones en el edificio en que se encuentran ubicados o instalados.

Reembolso Gastos Médicos por Accidente - POL 1 2013 0185

En general, no se consideran accidentes indemnizables bajo esta cobertura las enfermedades de cualquier especie sean ellas corporales o síquicas. En especial, la cobertura no ampara los accidentes o consecuencias sufridos con motivo o derivados de:

- a) Guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones guerreras (sea que haya sido declarada o no la guerra), guerra civil, rebelión, revolución, insurrección o poder militar, naval o usurpado.
- b) Duelos y tentativas de suicidios.
- c) La intervención del asegurado en motines o tumultos tengan o no el carácter de guerra civil, sea que la intervención fuere personal o como miembro de una institución de carácter civil o militar.
- d) Hernias y sus consecuencias, sea cual fuere la causa de que provengan.
- e) Intervenciones quirúrgicas o de cualquier medida médica, siempre que no se hayan hecho necesarias a raíz de un accidente sujeto a indemnización.
- f) Daños o pérdidas ocasionadas por experimentos de energía atómica o nuclear o de cualquier riesgo atómico.
- g) Movimientos sísmicos hasta el grado siete inclusive de la Escala Mercalli
- h) Las consecuencias derivadas de motines o tumultos, sin perjuicio de lo estipulado respecto de la intervención del asegurado en dichos motines o tumultos, que queda excluida absolutamente del seguro en virtud de lo preceptuado en la letra c) del artículo anterior.

Responsabilidad Civil - POL 1 2020 0222

La Aseguradora no estará obligada a amparar la responsabilidad civil extracontractual del Asegurado, como tampoco disponer su defensa judicial, por, en razón de o a consecuencia de:

- a) La responsabilidad contractual.
- b) Los daños a cosas confiadas al Asegurado para que las controle, custodie, vigile, transporte, arrastre o remolque y, en general, las que tenga bajo cualquier título que produzca la obligación de restituirlas o devolverlas.
- c) Muerte, lesiones y/o daños producidos por la Mascota Asegurada a consecuencia de un acto u omisión intencional o doloso del Asegurado, de su cónyuge, de sus parientes, sea por afinidad y por consanguinidad hasta el segundo grado inclusive, de las personas que viven y/o laboran en su hogar o de aquellas bajo las cuales, transitoriamente, custodian, cuidan, atienden, alimentan, entrenan o pasean a la Mascota asegurada.
- d) Muerte, lesiones o daños producidos cuando la Mascota Asegurada participe en enfrentamientos con otros de su misma especie u otra especie del reino animal, incluyendo competencias, desafíos y peleas.
- e) La responsabilidad civil por actos de la Mascota Asegurada realizados fuera del territorio de la República de Chile.
- f) Muerte, lesiones y/o daños producidos a personas y/o animales por la Mascota Asegurada que corresponda a una de las siguientes razas, ya sea puras por pedigree, puras por cruce o mestizas: Akita, Akita Americano, Akita Inu, American Pit Bull Terrier, American Staffordshire terrier, Bull terrier, Bullmastiff, Dobermann, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Dogo del Tibet, Fila Brasileiro, Mastin Napolitan, Pit Bull, Pit Bull Terrier, Rottweiler, Stafforschire, Staffordshire Bull Terrier, Staffordshire Terrier Americano, Tosa y Tosa Inu.
- g) Mascotas que no hayan ingresado legalmente al país o, mientras se realizan los procedimientos establecidos por la legislación vigente para su internación, en especial, los de tipo sanitario.
- h) Mascotas destinadas, principalmente, a actividades laborales y/o de reproducción.
- i) Mascotas distintos a perros o gatos.
- j) Perros Lazarillos.
- k) Cualquier suceso derivado del ejercicio de la caza

Muerte Accidental - POL120140443

No se efectuará el pago de las indemnizaciones establecidas en las coberturas que se indican en esta cotización, cuando el fallecimiento o lesiones del asegurado se produzcan directa o indirectamente, total o parcialmente a consecuencia de:

- a) Participación activa del asegurado en acto terrorista, entendiéndose por acto terrorista toda conducta calificada como tal por la ley, así como el uso de fuerza o violencia o la amenaza de ésta, por parte de cualquier persona o grupo, motivado por causas políticas, religiosas, ideológicas o similares, con la intención de ejercer influencia sobre cualquier gobierno o de atemorizar a la población, o a cualquier segmento de la misma.
- b) La participación en peleas o riñas, salvo en aquellos casos en que se establezca judicialmente que se ha tratado de legítima defensa.
- c) Participación activa del asegurado en Guerra, rebelión, revolución, insurrección, sublevación, sedición, conspiración o motín, poder militar, operaciones militares para la obtención o mantención de la paz, sabotaje, tumulto o conmoción contra el orden público, dentro o fuera del país.
- d) Acto delictivo cometido, en calidad de autor o cómplice, por quien pudiere verse beneficiado por el pago de la cantidad asegurada.
- e) Suicidio o intento del mismo, auto mutilación o autolesión, o por lesiones inferidas al asegurado por sí mismo o por terceros con su consentimiento, cualquiera sea la época en que ocurra, ya sea estando en su pleno juicio o enajenado mentalmente.
- f) Desempeñarse como deportista de alto rendimiento o profesional según lo establecido en el artículo 8º de la Ley del Deporte N° 19.712 de enero de 2001 y en el DFL 1 de 1970, respectivamente.
- g) Participación en carreras, apuestas, competencias y desafíos que sean remunerados o sean la ocupación principal del asegurado.
- h) Ataques cardíacos, parálisis; ni los que ocurran estando el asegurado en estado de embriaguez, cuyo grado sea superior a 0.8 gramos de alcohol por 1.000 gramos de sangre al momento del accidente, o bajo la influencia de drogas, somníferos, alucinógenos o desinhibitorios, aun cuando ella sea parcial o en estado de sonambulismo.
- i) Hernias y sus consecuencias, sea cual fuere la causa de que provengan.
- j) El uso, la liberación o el escape de los materiales nucleares que directa o indirectamente resulte en una reacción nuclear, radiación o contaminación radiactiva. Además, están excluidas las consecuencias de dispersión, utilización o escape de materiales biológicos y químicos patogénicos o venenosos. Sin embargo, lo mencionado anteriormente se aplica solamente si 50 o más personas resultan muertas o sufren lesión física seria, dentro del plazo de 90 días de la ocurrencia del incidente y que cause la muerte o lesión física seria. Para los propósitos de esta disposición, lesión física seria significa:
 - i. Lesión física que implica un riesgo substancial de la muerte; o
 - ii. desfiguración física prolongada y obvia; o
 - iii. pérdida prolongada o debilitación de la función de un miembro corporal u órgano.
 - iv. Cirugía plástica o cosmética.
 - v. Infecciones bacterianas, siempre y cuando estas no sean a consecuencia de una lesión accidental cubierta por esta póliza.

Artículo N°8 Condiciones particulares y garantías de suscripción

- Cláusula de Gastos: Todos los costos, los gastos de honorarios y otros gastos que sean de cargo del asegurador están incluidos en el límite de indemnización y están sujetos a la aplicación de deducibles.
- Cláusula de Inspección: Mediante la presente cláusula, el Asegurado acepta y reconoce expresamente el derecho de la compañía a inspeccionar cualquiera de las ubicaciones aseguradas, en cualquier momento durante la vigencia de la póliza. El Asegurado, a solicitud escrita de la compañía, facilitará el acceso a su representante para realizar la inspección y facilitará los documentos y antecedentes

requeridos por éste. La compañía se reserva el derecho de cancelar la póliza en caso de incumplirse esta obligación del Asegurado.

- Valor de reposición a Nuevo: Las indemnizaciones a que haya lugar en caso de siniestros, estarán basadas en el costo de reemplazo de los bienes inmuebles afectados, por bienes nuevos de características y calidad similares o equivalentes a los existentes al momento del siniestro. En caso de reparaciones parciales se utilizarán materiales de la misma calidad o equivalente, al de los afectados. Para la reconstrucción de obras civiles y edificios, se considerarán los costos de mano de obra a la fecha de ejecución de los trabajos, materiales y componentes similares a los de las construcciones originales. En ningún de los casos anteriores se considera descuento alguno por concepto de depreciación, el cual solo será aplicado en el caso de que el asegurado resuelva no reemplazar, reconstruir o reparar los bienes siniestrados, situación en la cual, la compañía indemnizará pérdidas sobre la base del valor de reposición a nuevo de los bienes al momento del siniestro, descontando su depreciación técnica. Es condición para la aplicación de esta cláusula, que cada bien asegurado al que esta se aplique, esté valorado de acuerdo a su costo de reemplazo por un bien nuevo de similares características, sin deducción por depreciación. Si ello no fuera así, se aplicará la cláusula de prorrato de acuerdo a lo establecido en el artículo 532 del Código de Comercio. Con todo, para que esta cláusula tenga aplicación es requisito que la materia asegurada no tenga más de 10 años de antigüedad, a menos que se indique algo distinto en las partidas específicas. Los bienes cuya antigüedad sea superior a 10 años, se aseguran sobre la base de la cláusula de "Valor Actual", como se define a continuación.
- Valor Actual: Por valor actual de un bien físico se entiende valor real actual que tiene un bien al momento del siniestro, es decir, depreciado técnicamente conforme al uso, estado de conservación, antigüedad y grado de obsolescencia y, considerando también sus características y materiales de construcción. En caso de pérdida total, la indemnización se determinará aplicando el mismo criterio señalada en el punto anterior pero aplicando el valor actual. Cuando el daño sea parcial, la indemnización corresponderá al monto necesario para dejar los bienes físicos en condiciones de operación similares a las existentes antes del siniestro, la que no podrá exceder el monto que se pagaría en caso de destrucción total de los bienes afectados.
- El límite indemnizable en caso de existir cobertura de daños consecuenciales o perjuicios por paralización se entiende que es único y combinado en el agregado vigencia hasta el límite indicado en las condiciones particulares de la póliza.
- Cláusula de Rehabilitación Automática: En caso de siniestro la Compañía Aseguradora, rehabilitará automáticamente el monto asegurado en una suma equivalente a la indemnización. La rehabilitación estará sujeta a cobro de prima a prorrata diaria por el periodo que falta para el vencimiento de la Póliza, dicho monto debe ser pagado a la compañía dentro de 30 días corridos ocurrida la reinstalación.
- Cláusula 72 horas: Queda acordado que cualquier pérdida o daño a la Propiedad Asegurada que se produzca durante un período de 72 horas consecutivas causada por riesgos de la naturaleza, sismo, acción volcánica, inundación, será considerado como un solo evento y constituirá una sola Ocurrencia para efectos de la aplicación del Deducible bajo la Póliza. Para propósitos de lo anterior, el inicio de cualquier período de 72 horas deberá ser decidido a discreción del Asegurado, quedando entendido y convenido que no podrá existir sobre posición de dos o más períodos de 72 horas en el evento que ocurra daño durante un período de mayor extensión.

Artículo N°9 Condiciones de asegurabilidad

Son asegurados todas las personas naturales, que cumplan las condiciones de asegurabilidad establecidos en este documento, que contraten voluntariamente el seguro Incendio

- **Condiciones de Asegurabilidad (Garantías) para Incendio:** Las ubicaciones aseguradas deben contar al menos con las condiciones de asegurabilidad señaladas por el asegurado para que haya lugar a la indemnización en caso de siniestro, las cuales son:

Tipo de asegurado: **Propietario**
Tipo Propiedad: **Departamento**
Material de Construcción: **Ligera**
Antigüedad: **De 15 a 29 años**
Ubicación: **Urbano**
Tipo Vivienda: **Permanente**
Región: **Región Metropolitana**

- **Colindancias**

A menos de 100 metros de Fábricas, industrias o similares: **No**

A menos de 100 metros De Fuentes o cursos de agua: **No**

Colinda con terrenos o predios deshabitados, sin vigilancia o abandonados: **No**

Colinda con edificios en construcción: **No**

- **Otras características**

La vivienda es considerada monumento nacional: **No**

La vivienda se encuentra dentro de reservas o parques nacionales: **No**

La vivienda está ubicada en una isla: **No**

Condiciones de Asegurabilidad Material de Construcción: Sin perjuicio de las exclusiones contenidas en las Condiciones Generales, Cláusulas Adicionales, Especiales y Coberturas Complementarias contratadas, queda expresamente excluido:

- Se excluyen construcciones de Adobe
- Se excluyen construcciones de madera
- Se excluyen construcciones de Panel Compuesto (Panel Sandwich)

- Se excluyen construcciones mixtas, construidas con más de un 70% de madera
- Se excluyen construcciones mixtas, construidas con más de un 10% de componentes de Panel Compuesto (Panel Sandwich).
- La presente póliza cubre viviendas ubicadas en sectores urbanos (se excluyen riesgos rurales)

Condiciones de Asegurabilidad para Robo: Los bienes raíces asegurados deben contar con al menos uno de los siguientes requisitos:

- Reja perimetral
- Alarma operativa
- Guardia o cuidador permanente
- Protección en ventanas y puertas vidriadas
- Chapas de seguridad en accesos (no se consideran candados ni cadenas de seguridad)

¿Cumple con alguna de estos requisitos?: **Si**

Artículo N°10 Prima Mensual en UF

El importe de las primas será cargado automáticamente en el medio de pago del asegurado, según este lo haya estipulado en la propuesta o solicitud de incorporación. **La periodicidad del pago será mensual.** Una vez establecida las fechas de pago, el asegurado tendrá un plazo de hasta 60 días para efectuar dicho pago, de lo contrario la compañía pondrá en mora o simple retardo en el pago de todo o parte de la prima.

Artículo N°11 Vigencia

La vigencia de esta póliza es anual, renovable automáticamente por periodos iguales y sucesivos de un año, pero en todo caso, la renovación se regirá por las políticas técnicas de la Compañía. El asegurado podrá rechazar la renovación mediante carta dirigida a la Compañía. Sin perjuicio de lo anterior, en la fecha prevista para la renovación del seguro, la Compañía podrá no renovar la póliza por un próximo periodo de vigencia o ajustar el monto de la prima y/o deducibles, previo aviso enviado por correo electrónico registrado por el asegurado, con al menos 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento del seguro. Se entenderá que el asegurado acepta el ajuste de prima o deducible una vez que ha efectuado el pago de la misma.

En caso contrario, deberá poner término a la póliza de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Generales de la misma.

Artículo N°12 Terminación Anticipada Del Seguro

El asegurado podrá poner término al seguro en cualquier momento mediante comunicación al asegurador, en cuyo caso tendrá derecho sólo a la proporción de la prima contratada que comprende al período efectivamente cubierto por el seguro.

El seguro terminará al vencimiento del plazo establecido para su duración en esta póliza, por el cumplimiento de la edad máxima de antigüedad indicada o por la pérdida de la calidad de asegurado de conformidad a lo establecido en las condiciones particulares.

El asegurador, podrá terminar el contrato en caso de concurrir una cualquiera de las siguientes causales:

1. Si el interés asegurable no llegare a existir o cesare durante la vigencia del seguro.
2. Cuando el asegurado hubiese omitido, retenido o falseado información que altere el concepto de riesgo asumido por la compañía aseguradora, o cuando presentare reclamaciones fraudulentas, o engañosas, o apoyadas en declaraciones falsas. En estos casos, cesará toda responsabilidad de la compañía aseguradora y ésta no tendrá obligación alguna respecto de los riesgos que cubre al asegurado esta póliza.
3. Cuando el Asegurado titular no pague la prima respectiva. La falta de pago de dos (2) primas mensuales consecutivas producirá la terminación del contrato a la expiración del plazo de quince días contado desde la fecha de envío de la carta o correo electrónico, según corresponda, que, con ese objeto, dirija el Asegurador al Asegurado y dará derecho a aquél para exigir que se le pague la prima devengada hasta la fecha de terminación y los gastos de formalización del contrato.

Si se han convenido coberturas adicionales, las partes no podrán ponerles término en forma separada de la cobertura principal sino poniendo término al contrato en su totalidad, salvo que sea de común acuerdo.

Artículo N°13 Proceso de Denuncia de Siniestros

Producido un siniestro del asegurado según corresponda, deberá comunicarlo por escrito a **siniestros@sbins.cl** o contactándose al **800 391 300**, tan pronto sea posible, una vez tomado conocimiento de la ocurrencia de cualquier hecho que pueda constituir o constituya siniestro, el cual no podrá superar los 10 días de ocurrido el siniestro. El Asegurado debe indicar día, lugar, hora y circunstancias en que ocurrió, sus causas y toda otra información que, a juicio del asegurado, sea relevante.

Además, en los casos de Incendio o Robo, el Asegurado estará obligado a dar aviso de inmediato del hecho a Bomberos, Carabineros o Policía de Investigaciones.

Es también obligación del asegurado realizar, cuantos actos sean necesarios, tendientes a hacer efectiva la responsabilidad de terceros, sea ésta civil o penal.

En caso de siniestro, el asegurado queda obligado a adoptar todas las medidas razonablemente necesarias para evitar o aminorar cualquier pérdida amparada por este seguro, como, asimismo, salvar o proteger los bienes materia del seguro.

Nota: La compañía se reserva el derecho de solicitar cualquier otro antecedente que estime necesario, para poder realizar la respectiva liquidación de siniestro. **Asimismo, y en el caso de existir primas impagas al momento del siniestro, éstas serán descontadas del monto a indemnizar.**

Artículo N°14 Derecho de Retracto

El asegurado tendrá la facultad de retractarse dentro del plazo de diez días (10), contado desde que reciba la póliza, sin expresión de causa ni cargo alguno, teniendo el derecho a la devolución de la prima que hubiere pagado.

El retracto del asegurado deberá comunicarse al asegurador o corredor de seguros que intermedie el seguro, por cualquier medio que permita la expresión fehaciente de voluntad, debiendo el asegurador o corredor conservar la comunicación correspondiente en forma íntegra y en un soporte duradero.

Este derecho no podrá ser ejercido si se hubiere verificado un siniestro, ni en el caso de los contratos de seguro cuyos efectos terminen antes del plazo señalado en el inciso precedente.

Artículo N°15 Condiciones Generales

Las condiciones generales de la póliza se encuentran incorporadas al depósito de pólizas de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) bajo el Código POL120130185. Una copia de estas condiciones generales se encuentra a su disposición en el sitio web <http://www.cmfchile.cl/>

Artículo N°16 Código de Autorregulación y Compendio de Buenas Prácticas

Southbridge Compañía de Seguros Generales S.A. se encuentra adherida voluntariamente al Código de Autorregulación y al Compendio de Buenas Prácticas de las Compañías de Seguros, cuyo propósito es propender al desarrollo del mercado de los seguros, en consonancia con los principios de libre competencia y buena fe que debe existir entre las empresas, y entre éstas y sus clientes. Una copia del Compendio de Buenas Prácticas Corporativas de las Compañías de Seguros se encuentra a disposición de los interesados en cualquiera de las oficinas de Southbridge Compañía de Seguros Generales S.A. y en www.aach.cl

Asimismo, Southbridge Compañía de Seguros Generales S.A. ha aceptado la intervención del Defensor del Asegurado cuando los clientes le presenten reclamos en relación con los contratos celebrados con ella. Los clientes pueden presentar sus reclamos ante el Defensor del Asegurado utilizando los formularios disponibles en las oficinas de Southbridge Compañía de Seguros Generales S.A. o a través de la página web <https://www.ddachile.cl/>

Artículo N°17 Servicio de Atención al Cliente

Para cualquier duda o consulta en relación con este seguro, los asegurados podrán encontrarla en su sitio privado de www.sbseguros.cl o bien podrán contactarse con el Servicio de Atención al Cliente de Southbridge.

Contact Center

800 391 300

Desde celular: 02 2826 8333

servicioclientes@sbseguros.cl

Casa Matriz

Av. Presidente Riesco 5335, piso 15 Las Condes.

Santiago – Chile

ANEXO N°1 Asistencias

Asistencia Hogar

SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR	LÍMITE POR EVENTO	N° Evento Anual
Cristalería	UF 2	1 evento
Gasfitería	UF 2	1 evento
Plomería	UF 2	1 evento
Electricidad	UF 2	1 evento
Instalación TV	UF 2	1 evento
Instalación Gas	UF 2	1 evento
Instalación Lavadoras	UF 2	1 evento
Instalación Cortinas	UF 2	1 evento

Servicio de Cristalería: La empresa de asistencia acudirá ante el llamado del asegurado si el hogar asegurado requiere asistencia frente a rotura, por cualquier causa, de vidrios o cristales de cerramiento exterior amparado en cuanto tal rotura provoque la necesidad inmediata de reparación o reposición de dichos vidrios o cristales para recuperar la protección.

Servicio de Gasfitería: El asegurado podrá acceder a asistencia de urgencia, cuando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua en la vivienda, para lo cual se le enviará en el plazo más breve posible un operario que realizará la reparación de urgencia precisa para que la avería quede subsanada, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

Servicio De Asistencia De Plomería: En la eventualidad que el domicilio asegurado sufra una rotura de las conducciones fijas de agua del interior del domicilio, la empresa de asistencia enviará con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia precisa para que la avería quede subsanada, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

La asistencia cubre la reparación de llaves con filtración de agua (si la llave no puede ser reparada, el afiliado debe aportar una nueva para su instalación si así lo requiere), filtraciones de estanques de baños, filtración en sifones, filtración en cañerías visibles, etc. Para esto el afiliado debe tener visible y detectada la fuga y estar completamente despejada el área de trabajo.

Exclusiones del servicio:

- Las llaves, grifería, artefactos (tina, ducha, lavamanos, lavaplatos, etc.). Estas deben ser suministradas por el cliente a su gusto y elección
- La reparación de averías de cualquier elemento ajeno a cañerías de agua potable de la vivienda.
- La reparación de averías en la red de gas o calefactores (calefones, termos, estufas, etc.)
- La reparación de averías que se deriven de humedad o filtraciones, así como los daños de albañilería que se pudiesen ocasionar.
- Los daños causados por la naturaleza.
- La reparación de averías en cañerías, llaves o griferías que no se encuentren dentro del DOMICILIO o que no pertenezcan a la vivienda del cliente.
- La reparación del medidor de consumo del servicio de agua y su llave de paso.
- Fugas asociadas a piscinas o circuitos de riego automáticos.
- Cualquier trabajo en Cañerías Tipo Pex – Poli fusión u otras distintas de PVC o cobre de medidas 1/2" o 3/4" y cañerías de calefacción.

- Matrices de red de agua (cañerías, tee, uniones y codos de estas).
- Válvulas tipo Roca.
- Modificaciones, cambio o reubicación de cañerías en general.
- Trabajos de albañilería o movimiento de muebles, picado y /o re-tapado de muros, cerámicos, azulejos, etc.
- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o inmueble del cliente.
- Válvulas de descarga de WC Europa y/o Duales (estas las aportará el cliente a su gusto y elección).
- La reparación o reposición de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, calderas, calentadores o calefones junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, u otro aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y, en general, de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- Arreglo de canales, canaletas y bajantes de agua interiores y exteriores del domicilio.
- Reparación de goteras provenientes de la techumbre o muros de la vivienda y producidas por efectos climáticos o por factores ajenos a la vivienda afiliada.
- Destapes de ductos, cañerías y/o artefactos de descarga de aguas (WC, tina, lavamanos, lavaplatos, desagües, cámaras, alcantarillados, pozos, fosas sépticas, etc.)
- Limpieza general de pozos o fosas sépticas.
- Limpieza y/o destape de cañerías de alimentación de aguas.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del cliente o de terceros.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación de verticales, cañerías, baños o cocinas ubicadas en negocios, locales comerciales, empresas o en espacios comunes de edificios y condominios.
- Detección de fugas de agua, o detecciones intramuros.

Servicio De Asistencia De Electricidad: En la eventualidad que el domicilio asegurado sufra una emergencia eléctrica en enchufes, interruptores, soquetes de alumbrado al interior de su vivienda, la empresa de asistencia enviara con la mayor prontitud un operario certificado para resolver el inconveniente, siempre y cuando el estado de las instalaciones y de la infraestructura de la vivienda lo permitan. Para esto el cliente debe tener identificado el lugar de la falla o corte. Este servicio debe ser reportado a la asistencia oportunamente, con máximo de 48 horas después de ocurrida la emergencia.

Para el correcto funcionamiento de la red eléctrica en el domicilio, se recomienda que ésta tenga una potencia de 15 a 25 amperes en el empalme del medidor de electricidad. Si la potencia es inferior, corre riesgos de sobrecarga, cortes de corriente y sus posibles consecuencias. La compañía de asistencias se exime de responsabilidad en los daños producidos por los efectos de la sobrecarga en la red eléctrica del domicilio. Para conocer la potencia de su domicilio o para aumentar la potencia de la red eléctrica, debe comunicarse directamente con la compañía de electricidad correspondiente a su domicilio.

Exclusiones del servicio:

- Solicitudes reportadas después de 48 horas desde ocurrida la emergencia
- La detección del corte eléctrico o falla.
- La reparación de tableros eléctricos y recableados.
- Instalaciones eléctricas que no se encuentren adecuadas o adaptadas a la normativa SEC vigente.
- La reparación propia de elementos de iluminación, tales como lámparas, ampolletas o fluorescentes, u otro artefacto que utilice electricidad para su funcionamiento.
- La reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.

- La modificación del cableado eléctrico del domicilio
- La modificación y/o reubicación de enchufes, soquetes, interruptores, cajas eléctricas, interruptores automáticos, tableros eléctricos
- No cubre la reparación, instalación y/o la reubicación del medidor o remarcadores.
- Los trabajos de albañilería como desmontar y montar artefactos y muebles, retiro e instalación de cerámicas o azulejos, revestimiento de muro, pintura, etc.
- Teléfonos o Citófonos, timbres y redes asociados a estos.
- Diferenciales, Timmer, transformadores, caja empalme, regletas, medidores, calotas, tableros (embutidos y sobrepuestos),
- Portones eléctricos o cercas de protección.
- Luces o luminarias de o en piscinas.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del cliente o de terceros.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación del tipo eléctrico en negocios, locales comerciales, empresas o en espacios comunes de edificios y condominios.

Servicio De Asistencia Instalación De Soporte De Muro: En la eventualidad que el domicilio asegurado requiera del servicio de instalación de soporte de muro para TV, la empresa de asistencia coordinará la vista de un técnico especialista, para el proceso de instalación del soporte o podrá gestionar un reintegro económico, previamente autorizado por la compañía de asistencias, en caso de tener un técnico de su preferencia. Cualquier gasto incurrido por el titular sin la autorización de la compañía de asistencias, no será considerado y debe ser contra soporte contable. Los accesorios, sistema de funcionamiento, y soportes de muro deberán ser provistos por el cliente. Además, el cliente debe aportar el manual de armado del fabricante.

Condiciones del servicio

Soporte: No incluye soporte el que debe ser proporcionado por el cliente. El soporte provisto por el cliente deberá ser el apropiado para la instalación del equipo en cuestión (para dimensiones y peso del aparato). SBI Servicios SPA no se hará responsable por eventuales desprendimientos o fatiga de los componentes del soporte o muros que generen consiguientes daños al televisor.

Lugar de Instalación: El lugar de instalación (muro) del soporte de TV debe ser definido por el cliente; sin embargo, si las condiciones del muro no son las adecuadas para el peso y dimensiones del aparato la compañía de asistencias no será responsable de daños posteriores por la instalación.

Servicio sujeto a disponibilidad técnica.

Exclusiones del servicio:

- Instalaciones en dirección distintas a la del inmueble asegurado
- Instalaciones en que el técnico considere inseguro
- Instalaciones en que la red eléctrica no esté bajo norma
- Instalaciones de muros con fatiga de material visible

Servicio De Instalación Básica De Gas y Lavadoras: Cuando el cliente requiera una instalación básica de artefactos de gas, tales como; calefón, estufas empotradas, cocinas, la asistencia coordinará un técnico para realizar dicha instalación. Se considera como básico: todas aquellas instalaciones que no requieran la intervención de muros, pisos u otros y no incluye materiales o insumos como cañerías, flexibles, válvulas u otros.

Exclusiones del servicio:

- Calefones, estufas, cocinas en mal instalados o cuya instalación, accesorios, tuberías y/ o conexiones se encuentren fuera de norma, de acuerdo con el Decreto N° 66 y N° 222 (Reglamento de Instalaciones Interiores y Medidores de Gas) de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (S.E.C.)

- Lavadoras en mal estado
- Micro interruptores, módulo de encendido, sensores.
- Equipos asociados o alimentados por calderas
- Detección y reparación por cambio de presión de agua.
- Cualquier pieza o repuesto del calefón, incluido el flexible debe ser proporcionado por el cliente.
- Cañerías de agua y/o gas, y sus llaves de paso, que alimenten o sean alimentadas por el calefón.
- Reparación de averías, fugas o filtraciones de cualquier artefacto de calefacción distinto a calefón (termos, calderas, estufas, etc.)
- Instalación, desmonte y/o reubicación de calefón, sus cañerías y/o ductos de ventilación

Servicio De Instalación De Cortinas: Si el cliente necesita realizar la instalación de cortinas en el domicilio asegurado, nuevas o usadas, el servicio de asistencia enviará un técnico que realizará dicha tarea. El servicio incluye el costo de las herramientas para instalación, traslado del técnico y mano de obra. Los accesorios, sistema de funcionamiento, y las cortinas deberán ser provistos por el cliente. La instalación de cortinas se limita a una altura máxima de 2.0 metros.

Exclusiones del servicio:

- No se retiran cortinas ya instaladas.
- No se retiran escombros o sobrantes del servicio.
- Quedan excluidas instalaciones de cortinas eléctricas.
- La mano de obra no incluye realizar refuerzos en muros o cielos.
- La mano de obra no incluye reparación ni adaptación de cortinas ni su soporte.
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico.
- Reparación de archivos dañados por virus.

CARENCIA ASISTENCIAS HOGAR:

Diez (10) días a partir de la contratación de la póliza Hogar. El cliente deberá reportar la emergencia de manera inmediata o dentro de un máximo de 48 horas desde su ocurrencia al número asistencias hogar SBI **800 391 200**.

ASISTENCIA TELEMEDICINA

Asistencia	Cobertura	Carencia	Límite eventos por año
Telemedicina	Ilimitado	10 días	2 eventos

Todos los prestadores de servicios son médicos acreditados en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud de la Superintendencia del ramo, que ofrecen sus servicios en el ejercicio libre de su profesión. Cualquier información, recomendación, indicación, orientación diagnóstica, prescripción o tratamiento emanada o recibida, es atribuible exclusivamente a dicho profesional y nace de la información que usted provee al prestador en una relación directa médico-paciente.

La prestación será otorgada por el médico en un espacio físico o sala cerrada provista de condiciones ambientales que otorguen seguridad y privacidad, así como también, de la iluminación, acústica, audio y servicios de comunicación necesarios para una adecuada atención remota.

Esta modalidad no reemplaza ni suple en un 100% a la atención médica presencial, siendo sólo una forma de complementar la oferta existente de acceso a servicios de salud. Si durante el transcurso de la atención de Telemedicina el profesional estima, de acuerdo a su criterio clínico y antecedentes del paciente, que se requiere una atención presencial, no obstante se suspenda la consulta remota, ésta se entenderá válidamente otorgada. En caso de modificaciones en la atención, como cambios de profesional o especialidad, éstas serán informadas previo al inicio de la consulta, la que podrá ser aprobada o rechazada por el paciente o usuario.

El médico podrá generar recetas simples y retenidas, órdenes y certificados médicos, sin embargo, no está habilitado para otorgar recetas cheque a través de esta vía. El profesional médico es quien determina bajo su criterio clínico y la sintomatología del paciente, si se justifica o no la indicación, duración de reposo y consiguiente entrega de licencia médica.

No se evaluarán de forma directa ni por imágenes zonas cubiertas por ropa interior (región genital). En caso de tener exámenes de laboratorio o imágenes que tengan relación con el motivo de consulta, debe tenerlos disponibles en versión digital (foto del documento), para envío al profesional cuando lo solicite. En caso de que no cuente con ellos, el profesional podrá solicitar el Re-agendamiento de la cita con el fin de contar con todos los antecedentes necesarios para la correcta atención.

COMUNICACIÓN

El medio de comunicación entre el paciente y el médico es una plataforma de videollamada a través de Google Meet o la debidamente informada en su caso, para lo cual el paciente debe contar con una conexión de internet banda ancha y un dispositivo (teléfono inteligente, tablet y/o computador) que permita establecer la comunicación a través de cámara y micrófono.

Toda información relacionada a sus datos personales sobre estados de salud físicos o psíquicos, como asimismo su historia de tratamientos médicos, es considerada información de carácter sensible y tratada como tal, en concordancia a la ley N° 20.584 sobre los Derechos y Deberes de los Pacientes y, la Ley N°19.628 sobre la Protección de la Vida Privada.

Para un correcto uso de esta información usted acepta la creación remota de su ficha clínica en caso de ser paciente nuevo y/o la posibilidad de acceso a sus antecedentes en caso de existir; con el objeto de llevar un registro médico de su atención.

Usted debe aceptar la recepción y/o envío de documentos, resultados de exámenes, audios, videos, imágenes de ser necesario, a través de medios digitales tales como correo electrónico.

Para agendar la atención deberá comunicarse al siguiente número telefónico **+56 2 29140216**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

ASISTENCIA MASCOTAS

Se pondrá a disposición de los usuarios, mediante su Contact Center, la coordinación con las siguientes asistencias según el plan contratado:

PRESTACIÓN	LIMITE ANUAL POR EVENTO	TOPE ANUAL POR EVENTO
Orientación médica veterinaria telefónica	Ilimitado	Ilimitado
Consulta médica veterinaria a domicilio en red por emergencia	UF 3	1 evento
Vacunación en red veterinaria	UF 3	2 eventos
Servicio de cremación por enfermedad accidente	UF 3	1 evento
Baño y Peluquería canina	UF 1	2 eventos
Asistencia legal telefónica	Ilimitado	Ilimitado

DEFINICIONES

1.- Orientación médica veterinaria telefónica

El asegurado tendrá derecho a solicitar orientación médica telefónica para su mascota, con el objeto de obtener soporte médico y técnico en todos los aspectos relacionados con el ámbito veterinario. En este contexto, se brindará al asegurado la siguiente asistencia telefónica:

- ❖ Información sobre el uso y efectos de los medicamentos
- ❖ Interacción de medicamentos
- ❖ Interpretación de exámenes
- ❖ Fertilidad, sexualidad y embarazo
- ❖ Primeros auxilios
- ❖ Otras consultas relacionadas. Este servicio es de carácter informativo por lo que no reemplaza la consulta con un veterinario

2.- Consulta médica veterinaria a domicilio o en red por emergencia

Garantiza la asistencia veterinaria del animal, incluyendo los gastos de la consulta y gastos de asistencia veterinaria a domicilio. En este sentido, IGS ofrece una relación de hospitales y clínicas veterinarias colaboradoras, así como la posibilidad de acceder a centros de libre elección con el correspondiente reembolso de los gastos, según los límites establecidos en la póliza.

3.- Asistencia legal telefónica sobre los siguientes temas:

- ❖ Responsabilidad civil de los dueños en los daños causados por sus animales.
- ❖ Aspectos legales de la tenencia responsable de mascotas.
- ❖ Reglamentación comunal (ordenanzas) sobre tenencia de animales.
- ❖ Facultades de la autoridad sanitaria en relación con las mascotas.
- ❖ Información sobre multas y atribuciones de los jueces de policía local por infracción a las ordenanzas y otras faltas cometidas por los dueños de mascotas.
- ❖ Responsabilidad de los veterinarios por daños sufridos por las mascotas.
- ❖ Responsabilidad por daños sufridos por el consumidor en la compra, atención o cuidado de las mascotas (pets shop, hoteles para mascotas. peluquerías- cementerios u otros).

4. Vacunación en red veterinaria

Este servicio de vacunación para la mascota, previa solicitud y coordinación vía nuestra línea de Asistencia IGS. El servicio consta de la inmunización contra la rabia de caninos y felinos sobre los 3 meses de edad e incluye la desparasitación interna.

Se excluyen aquellos caninos y felinos que:

- ❖ Se encuentren en estado de preñez
- ❖ Se encuentren en un periodo de lactancia
- ❖ Que en la evaluación clínica se encuentren enfermos

5.-Servicio de cremación por enfermedad o accidente

En caso de requerir cremación de la mascota por fallecimiento por enfermedad o accidente, el afiliado podrá solicitar el servicio de cremación.

6.- Baño y peluquería canina

- ❖ El servicio incluye baño sanitario para la desinfección de parásitos externos como pulgas, garrapatas y piojos. Además de incluir corte de pelo básico si el asegurado lo desea.

CONDICIONES DEL SERVICIO

- ❖ Debe ser perro o gato
- ❖ Debe tener al menos 6 meses de edad y menos de 10 años
- ❖ Debe vivir en el mismo domicilio que el contratante

CARENCIA ASISTENCIA MASCOTA

La asistencia cuenta con una carencia de diez (10) días desde la fecha de contratación.

CONTACTO

Teléfono de contacto: +56226115484.

Este servicio atiende las de 24 horas del día y los 365 días del año.

OBLIGACIONES DEL ASEGURADO DEL “SEGURO DE MASCOTAS”

Con el fin que el asegurado pueda disfrutar de los servicios contemplados en este documento, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

Obtener la autorización expresa, a través de la central operativa en Chile, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.

El asegurado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas, frente a los servicios que se soliciten a la central de operaciones de la empresa.

- a) Queda entendido que en caso de que el asegurado establezca su residencia permanente en un lugar distinto al TERRITORIO NACIONAL, la relación entre la asistencia y el asegurado se entenderá por extinta, con lo cual se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente anexo.

- b) Identificarse como asegurado ante los funcionarios de la asistencia mascotas o ante las personas que esta última compañía, contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SEGURO DE MASCOTAS

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

- a) El asegurado que requiera del servicio se comunicará con la asistencia mascotas al número telefónico especificado.
- b) El asegurado procederá a suministrarle al funcionario que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como asegurado del seguro mascotas, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del asegurado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por asegurado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- c) Se confirmará si el solicitante de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- d) El servicio se hará por llamado y de acuerdo con la complejidad del evento se determina el recurso para el traslado del paciente.
- e) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, se le prestará al asegurado los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la Red de Prestadores, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- f) Queda entendido que el personal prestará los servicios del Seguro de Mascotas contemplados en este documento, a las MASCOTAS de las personas que figuren como asegurados y que se encuentren en los listados enviados.

En caso de que el asegurado no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, no se asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente documento.

Para cada caso se tendrán en cuenta las circunstancias de tiempo, modo y lugar.

PROCESO DE REEMBOLSO

1. El titular antes de utilizar el servicio debe notificar a IGS llamando al +56226115484
2. IGS entregará las instrucciones al cliente las cuales son:
 - a. Una vez realizado el servicio debe cancelar con el método que desee y solicitar boleta o factura al prestador.
 - b. Enviar la boleta o factura al email coordinacion@igroupsolution.com indicando los siguientes datos del cliente donde será depositada la devolución:
 - i. Rut del titular
 - ii. Número de teléfono
 - iii. Banco
 - iv. Tipo de cuenta

- v. Número de cuenta
3. La devolución será depositada 78 hrs luego de ser recepcionada la documentación.
4. **IMPORTANTE:**
 - a. La cuenta bancaria que indique el cliente debe coincidir con el titular del servicio.
 - b. Solo se realizará la devolución del monto pagado en función de la cobertura que el cliente tenga con IGS.

EXCLUSIONES DEL SEGURO DE MASCOTAS.

No se autorizará prestaciones o servicios médicos intrahospitalarios, como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios, sólo se asumirá los servicios de asistencia coordinados con nuestra área de operaciones, sin embargo, este servicio estará excluido:

- a) Cuando la persona no se identifique como asegurado del mismo.
- b) Cuando el asegurado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atenderá la mascota debidamente.
- c) Cuando el asegurado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- d) Cuando el usuario- asegurado tome la asistencia a mutuo propio, sin autorización.

ASISTENCIA CYBER

1. Asistencia tecnológica Integral

Alcance del servicio:

El servicio cubrirá los sistemas operativos soportados por sus fabricantes y se prestará sobre los siguientes elementos:

a) SOFTWARE:

De forma general, el alcance del servicio de asistencia informática se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones de uso común en el entorno del hogar, en todas las versiones soportadas por los fabricantes de estos.

A continuación, se enumeran las principales aplicaciones y sistemas soportados por el servicio:

- Sistemas operativos: versiones de Microsoft Windows, Mac OSX, Android y iOS soportadas por sus fabricantes.
- Programas de oficina: Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- Navegadores y correo electrónico: Microsoft Edge, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail, Safari, Opera, Thunderbird y Mac OS Mail.
- Programas multimedia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player y los principales codecs del mercado.
- Mensajería instantánea: Google Talk y Skype.
- Compresores: Winzip, Winrar Software copia/grabación: Nero, Easy CD y Roxio Toast
- Antivirus y firewalls: Bitdefender , Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg , Avast y Firewall Mac OS.
- Gestión de drivers: exclusivamente para los sistemas operativos soportados.

SUR ASISTENCIA dará cobertura a cualquier otra aplicación o sistema que sustituya o sea un evolutivo de los anteriores con el propósito de responder a la realidad de la evolución del mercado.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones soportadas en el Centro de Soporte (las arriba indicadas).
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el Usuario disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.

El servicio se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante

b) HARDWARE

Todos los servicios de asistencia remota abajo descritos son aplicables a estaciones de trabajo Intel o AMD con sistema operativo MS Windows y a estaciones de trabajo Apple con sistema operativo MAC OSX con procesadores Intel.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Incidencias en estaciones de trabajo.
- Configuración del hardware y sistema operativo.
- Conexión y configuración de periféricos tales como impresoras, escaners, teclados, ratón, cámaras web o digitales, monitores, micrófonos, etc.

Dado que para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el CD ROM con el software original del dispositivo, si el Usuario no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de controladores disponible en Internet en el PC del usuario siempre que sea posible.

Herramientas y limitaciones

SUR ASISTENCIA prestará el servicio de Asistencia Tecnológica Remota a través de una herramienta de

- i. Chat control remoto
- ii. del teléfono de asistencia (sólo en los momentos en los que el Usuario no tenga acceso a Internet).

El servicio se prestará las 24 horas, los 365 días del año. SUR ASISTENCIA también podrá disponer de aplicaciones instalables para facilitar el uso del servicio a los Usuarios.

El Usuario podrá acceder a los servicios sin necesidad de instalar ninguna aplicación, a través de chat online. La primera vez que el Usuario acceda al servicio deberá registrarse, facilitando todos los datos necesarios para poder identificarle y garantizar la prestación del servicio. En sucesivas ocasiones, tan sólo deberá introducir sus claves de acceso para que SUR ASISTENCIA valide su identidad.

Adicionalmente, en caso de que el usuario no pueda contactar su equipo a Internet, podrá solicitar asistencia por teléfono, siendo la atención vía chat la opción recomendada.

Acceso al servicio

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios. Vía Web.
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente o formulario correspondiente.
- Una vez recibida la petición, procederemos a la recogida y entrega al laboratorio.

- Teléfono de contacto **800 391 200**

Límite en la utilización del servicio:

No existirá límite en la utilización del servicio por lo que el asegurado podrá solicitar durante la duración del contrato o licencia, todas las asistencias que estime necesarias.

Exclusiones:

Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de los servicios contratados, usos y soporte profesional de aplicaciones y plataformas, así como servidores.

2. Revisión y Puesta a Punto y Optimización del PC

Este servicio evaluará y revisará varios componentes del equipo informático de forma automática para asegurar el mejor rendimiento del equipo mediante la herramienta de desarrollo propio de SUR ASISTENCIA de Test IT. Después del análisis se realizarán un informe detallado del mismo donde si el resultado no es óptimo los técnicos de SUR ASISTENCIA ayudarán a la corrección de los problemas detectados.

Alcance del servicio

Los componentes que serán evaluados serán:

- Discos Duros
- Memoria virtual
- Archivos temporales
- Seguridad
- Etc.

Los sistemas soportados serán:

- Windows
- MAC

Nivel de servicio

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h los 7 días de la semana, sin limitación de solicitudes por usuario.

Este servicio está limitado a 2 revisiones al año (o los límites estipulados por contrato).

Para acceder al servicio se hará a través del chat de la plataforma web de SUR ASISTENCIA, realizando la solicitud vía chat a la cual un técnico perteneciente a SUR ASISTENCIA responderá a las peticiones del USUARIO procediendo a la puesta a punto.

Acceso al servicio

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios. Vía Web.
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente o formulario correspondiente.
- Una vez recibida la petición, procederemos a la recogida y entrega al laboratorio.
- Teléfono de contacto **800 391 200**

Requisitos técnicos

Para poder asegurar la correcta prestación del servicio, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

Se debe disponer de una conexión a internet con velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.

Requisitos mínimos de hardware:

- PC: Procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
 - MAC: Procesadores Intel
 - RAM: Mínimo 1 Gb
- Requisitos mínimos de software:
- Windows y MAC OS en las versiones soportadas por el fabricante

3. Asistencia experta a domicilio

Descripción del servicio

SUR ASISTENCIA proporcionará al USUARIO la asistencia a domicilio de un técnico, siempre y cuando no se haya podido resolver de forma telemática o remota. La decisión de enviar un técnico será siempre responsabilidad de SUR ASISTENCIA, no pudiendo solicitar el USUARIO una visita.

Para acceder al servicio se hará a través del chat de la plataforma web de SUR ASISTENCIA, realizando la solicitud vía chat, o por contacto telefónico a la cual un técnico perteneciente a SUR ASISTENCIA responderá a las peticiones del USUARIO determinando la necesidad de la asistencia presencial.

Alcance del servicio

Resolución de incidencias en entornos con sistema operativo Windows y MAC, en las versiones soportadas, que no se han podido resolver de forma remota, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del USUARIO y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

Queda excluido de este alcance la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del USUARIO.

Si el diagnóstico telemático determina que el equipo debe ser inspeccionado en un taller especializado, este será recogido por parte de un servicio de mensajería sin coste alguno para el USUARIO.

La mano de obra será gratuita para el usuario. Si se necesitaran piezas para arreglar el equipo, se le facilitará al USUARIO un contrato no vinculante con dichas piezas.

Acceso al servicio

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios. Vía Web.

- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente o formulario correspondiente.
- Una vez recibida la petición, procederemos a la recogida y entrega al laboratorio.
- Teléfono de contacto **800 391 200**

Nivel del servicio

a) Ámbito temporal

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

Para la recepción de incidencias: 09:00–19.00 h (lunes a viernes)

Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–18:00 (días laborables locales) en el domicilio del Usuario.

b) Ámbito geográfico

La cobertura del servicio será de todo el territorio nacional (incluyendo Ceuta, Melilla e islas).

c) Tiempos de respuesta

Respuesta primer contacto (cita): 2 horas desde el escalado del soporte remoto, salvo que no se pueda localizar al Usuario.

Respuesta para acudir al domicilio

- Inferior o igual a 24 horas en capitales de provincia *
- Inferior o igual a 48 horas en resto de localidades*

***Salvo que por petición expresa del Usuario se solicite una hora y fecha concreta para acudir fuera de este límite.**

d) Garantías

- El plazo de garantía sobre los servicios de asistencia prestados por SUR ASISTENCIA será el equivalente al marcado por la regulación vigente en el momento de la prestación del servicio.
- La garantía sólo cubre malos funcionamientos debidos a instalaciones o reparaciones, en aquellos sistemas informáticos del Usuario sobre los que SUR ASISTENCIA ha trabajado directamente, y nunca sobre sistemas en los que SUR ASISTENCIA no ha llevado a cabo ninguna actuación, salvo que se demuestre que el trabajo realizado en un sistema haya afectado el funcionamiento de otro sistema directamente relacionado con él.
- El plazo de garantía comienza a partir de la fecha de finalización de los servicios.
- La garantía no cubre reconfiguraciones o reinstalaciones debidas a nuevas especificaciones aportadas por el Usuario una vez finalizados los trabajos.

e) Exclusiones y limitaciones

El servicio de Asistencia in-situ tiene las siguientes exclusiones:

- Limpieza interna y externa de los equipos.
- Soporte a equipos en garantía en los casos en los que se tuviera que manipular para solucionar el problema.
- Hardware y reparación de desperfectos físicos de hardware (las piezas necesarias para la reparación de los equipos correrán a cargo del usuario)
- Software (incluido antivirus) y sus licencias, que se realizan de forma remota.
- Soporte a servidores y Hub/switch.
- Soporte en la instalación de programas crackeados.
- Soporte in situ a routers.
- Soporte especializado para la instalación, configuración y conectividad de equipos informáticos o elementos multimedia de uso profesional.

- Piezas, accesorios o software, en el caso de que sean necesarias para la resolución de la incidencia.
- La asistencia no se imparte sobre Sistemas Operativos MAC OS, Linux y UNIX, servidores y switches.
- No incluye la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.
- Este servicio está limitado a 2 intervenciones a domicilio al año (o los límites estipulados por contrato).

4. Antivirus Total Security

Descripción del servicio

El servicio proporcionará al USUARIO asistencia para la protección de dispositivos ante amenazas de seguridad, así como ayuda a los menores para navegar por internet de forma segura y la localización del dispositivo en caso de pérdida o robo.

Protección de redes sociales.

Manténgase a salvo de enlaces maliciosos y de cualquier amenaza online que sus amigos le pasen sin darse cuenta a través de las redes sociales.

Alcance del servicio

Con la solución BitDefenderTotal Security se proporcionará a los dispositivos de seguridad ante cualquier tipo de amenaza, gracias a sus módulos de seguridad:



Protección

La inigualable protección multicapa de Bitdefender mantiene sus dispositivos a salvo de todas las amenazas nuevas y existentes.

- ✓ Completa protección de datos en tiempo real.
- ✓ Prevención de amenazas de red
- ✓ Defensa contra amenazas avanzadas **MEJORADO**
- ✓ Protección multi-nivel contra ransomware
- ✓ Seguridad web
- ✓ Anti-Phishing
- ✓ Antifraude
- ✓ Antispam
- ✓ Archivos seguros
- ✓ Modo de rescate
- ✓ Antirrobo



Rendimiento PC:

El software de seguridad de Bitdefender reacciona instantáneamente ante el malware sin sacrificar el rendimiento de su sistema.

- ✓ Modo auto
- ✓ Bitdefender Photon™
- ✓ Red de protección global
- ✓ Modos de juego& trabajo y películas
- ✓ Optimizador en un clic
- ✓ Modo Batería



Privacidad

La protección completa de Bitdefender cuida de su información personal y de su privacidad en Internet.

- ✓ Protección Hotspot
- ✓ Anti-tracker **NUEVO**
- ✓ Monitor de micrófono **NUEVO**
- ✓ Protección de cámaras web
- ✓ Cifrado de archivos
- ✓ Banca online segura **MEJORADO**
- ✓ Control Parental **MEJORADO**
- ✓ Cortafuego de la privacidad
- ✓ Asesor de seguridad Wi-Fi **MEJORADO**
- ✓ Protección de redes sociales
- ✓ Wallet
- ✓ Destructor de Archivos
- ✓ Evaluación de vulnerabilidad

Nivel de Servicio

Límite de dispositivos: 5 dispositivos (o los límites estipulados por contrato)

Para acceder al servicio se hará a través de la plataforma web de SUR ASISTENCIA.

Las condiciones de uso serán ilimitadas, dentro de cada licencia, en servicio 24h los 7 días de la semana, sin limitación de solicitudes por usuario.

Requisitos del servicio

Para poder instalar y utilizar el software de la solución de seguridad, su equipo debe cumplir los siguientes requisitos técnicos:

- 1) Debe disponer de una conexión a Internet con una velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.
- 2) Para Windows: Sistemas operativos soportados por microsoft.
 - CPU: Procesador 1,6 GHz.
 - Memoria (RAM): 1 GB.

- Espacio libre disponible en disco: 1 GB de espacio libre, al menos 800 MB en la unidad del sistema.
- 3) Para MAC:
- Sistema Operativo: Sistemas operativos soportados por Apple
 - Memory (RAM): 1.0 GB.
 - CPU: Equipos Macintosh basados en Intel.
 - Memoria (RAM): 400 MB.
 - Espacio libre disponible en disco: 400Mb (MAC OS).
- 4) Para Dispositivos Móviles:
- Sistema Operativo Android 3.0 y superiores.

Acceso al servicio

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios. Vía Web.
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente o formulario correspondiente.
- Una vez recibida la petición, procederemos a la recogida y entrega al laboratorio.
- Teléfono de contacto **800 391 200**

5. Recuperación de datos en unidades de almacenamiento

Descripción del servicio

Cuando un dispositivo de almacenamiento de datos propiedad del Cliente sea dañado, ya sea por causas físicas (incendio, danos por agua o accidente) o lógicas (virus, mala utilización o error humano), y no sea posible acceder a los datos contenidos en él, el servicio se compromete a recoger el equipo dañado, analizarlo y, siempre que ello fuera posible, recuperar los datos que este contuviera.

La cobertura en este caso alcanza a un máximo de dos recuperaciones por año (o las indicadas en el contrato).

El servicio se prestará sobre los soportes internos de almacenamiento de datos utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del Cliente, y en concreto sobre discos duros, ficheros, sistemas operativos, dispositivos extraíbles, tarjetas de memoria y periféricos, no estando cubierta la recuperación de datos cuando estos se contengan en cualquier otro dispositivo de almacenamiento.

Se hace constar expresamente que antes de la prestación de este servicio se considera que los datos han sido perdidos no siendo responsable la Compañía ni de la información contenida en los soportes dañados ni de la no recuperación de los datos.

Quedan específicamente excluidos de este servicio los siguientes objetos y supuestos:

- a) Soportes de almacenamiento que no formen parte del Contenido cliente por el presente contrato.
- b) Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que haya, sido manipulados
- c) antes de la entrega.
- d) Cuando la recuperación resultara imposible, y en concreto en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre escritura del soporte o el conocido como "Head Crash" (perdida de la película magnética).
- e) La recuperación de archivos originales contenidos en soportes magnéticos u ópticos, tales como CD, DVD, cintas de video, etc.

- f) Los ficheros y dispositivos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza y, en todo caso, los sistemas de almacenamiento complejos (Raid, volúmenes y NAS), los servidores de aplicaciones y los servidores web.
- g) Las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.
- h) Las averías del dispositivo de soporte que den origen a la prestación de este servicio.
- i) La recuperación de datos contenidos en smartphones y tablets, tanto en sus soportes internos de almacenamiento como en las tarjetas de memoria extraíbles.

Las unidades de almacenamiento entregadas se devolverán al cliente, pero no son recuperables para su uso posterior.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo por ejemplo pendrive o disco duro externo.

Nivel de servicio

a) Ámbito temporal

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

Para la recepción de incidencias: 09:00–18:00 h (lunes a viernes)

Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–19:00 (días laborables locales) en el domicilio del Usuario.

b) Ámbito geográfico

La cobertura del servicio será de todo el territorio nacional (incluyendo Ceuta, Melilla e islas) y Portugal.

Acceso al servicio

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios. Vía Web.
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente o formulario correspondiente.
- Una vez recibida la petición, procederemos a la recogida y entrega al laboratorio.
- Teléfono de contacto **800 391 200**

c) Tiempos de respuesta

Respuesta primer contacto (cita): 2 horas desde el escalado del soporte remoto, salvo que no se pueda localizar al Usuario.

Respuesta para acudir al domicilio

- Inferior o igual a 24 horas en capitales de provincia*
- Inferior o igual a 48 horas en resto de localidades*

***Salvo que por petición expresa del Usuario se solicite una hora y fecha concreta para acudir fuera de este límite.**

Tiempos de recuperación: Los tiempos aprox. de recuperación son entre 15-30 días hábiles, Informando al usuario de los avances del proceso vía correo electrónico.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo por ejemplo pendrive o disco duro externo.

6. Recuperación de memoria interna SmartPhone

Descripción del servicio

Cuando un dispositivo de almacenamiento de datos propiedad del Cliente sea dañado, ya sea por causas físicas (incendio, daños por agua o accidente) o lógicas (virus, mala utilización o error humano), y no sea posible acceder a los datos contenidos en él, el servicio se compromete a recoger el equipo dañado, analizarlo y, siempre que ello fuera posible, recuperar los datos que este contuviera.

La cobertura en este caso alcanza a un máximo de una recuperación por año.

El servicio se prestará sobre los soportes internos de almacenamiento de datos utilizados en SmartPhones y tablets.

Se hace constar expresamente que antes de la prestación de este servicio se considera que los datos han sido perdidos no siendo responsable la Compañía ni de la información contenida en los soportes dañados ni de la no recuperación de los datos.

Acceso al servicio

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios. Vía Web.
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente o formulario correspondiente.
- Una vez recibida la petición, procederemos a la recogida y entrega al laboratorio.
- teléfono de contacto **800 391 200**

Quedan específicamente excluidos de este servicio los siguientes objetos y supuestos:

- a) Soportes de almacenamiento que no formen parte del Contenido cliente por el presente contrato.
- b) Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que haya, sido manipulados antes de la entrega.
- c) Cuando la recuperación resultara imposible, y en concreto en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre-escritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (perdida de la película magnética).
- d) Las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.
- e) Las averías del dispositivo de soporte que den origen a la prestación de este servicio.
- f) Los dispositivos smartphones y tablets entregados, se devolverán al cliente, pero no son recuperables para su uso posterior.

En caso de necesidad de aplicar Chip-off, será necesaria autorización previa.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo por ejemplo pendrive o disco duro externo.

NOTA: La compañía se reserva el derecho de poder cambiar el proveedor de las asistencias incluidas en esta póliza sin requerir la aprobación del asegurado, siempre y cuando no se vean alteradas las condiciones de dicho servicio. De ocurrir este cambio, la compañía notificará al contratante y al asegurado en el evento que los canales de comunicación para el uso de asistencia llegasen a cambiar.