



Compañía de Seguros, S.A.

ENDOSO DE HOME ASSIST

Para activar el servicio de Asistencia al Hogar (HOME ASSIST), ante alguna de las eventualidades cubiertas por este endoso y que se detallan más adelante, debe comunicarse al teléfono No. 205-0244. Este servicio está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Por medio de este Endoso, se hace constar y queda entendido que con la **renovación** de la póliza de seguro de Automóvil, descrito en las condiciones particulares de esta póliza, se agregan los siguientes servicios de asistencia al hogar.

I) SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR

En virtud del presente endoso, la **COMPAÑÍA** a través del servicio **HOME ASSIST** garantiza la puesta a disposición del **ASEGURADO** de una ayuda material inmediata, en forma de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la Residencia Permanente del **ASEGURADO**, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente endoso y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

Para efectos de este programa de servicio, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental o fortuita que deteriore el inmueble (por Ej. fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (por Ej. un corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (por Ej. una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto).

Los Servicios de Asistencia a **Home Assist** del hogar solamente serán prestados en la **Provincia de Panamá**, ciudad de Panamá, con las siguientes limitaciones:

Oeste: Hasta Chorrera.

Sur: Hasta el residencial las Américas en Tocumen.

Norte: Hasta Panablock dirigiéndose el Área de las Cumbres.

Este: Hasta el puente de la 24 de Diciembre.

En la **Provincia de Chiriquí**, exclusivamente en la ciudad de David.

En la **Provincia de Veraguas**, exclusivamente en la ciudad de Santiago.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA AL HOGAR:

A) SERVICIO DE CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa se impida la apertura del inmueble del **ASEGURADO** o se ponga en peligro la seguridad de dicho inmueble. A solicitud del **ASEGURADO** se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta del inmueble.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **US\$75.00 POR EVENTO, TRES EVENTOS POR AÑO.**

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones al servicio de Cerrajería.- Quedan excluidas del presente servicio, la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de puertas de baños, puertas de recamaras, de guardarropas, de alacenas y puertas de madera, que provean el acceso a partes interiores del inmueble, También se excluye el cambio de las cerraduras de puertas exteriores de acceso al inmueble.

B) SERVICIOS DE FONTANERIA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble del **ASEGURADO**, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **US\$ 75.00 POR EVENTO, TRES EVENTOS POR AÑO.**

El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra, así como traslado del operario (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería).

Exclusiones del servicio de Fontanería.- Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier otro aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la residencia, incluyendo arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, averías que se deriven de humedad o filtraciones, así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones de propiedad de la Empresa de Acueducto y alcantarillado.

C) SERVICIOS DE ELECTRICIDAD:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble del **ASEGURADO** (casa, apartamento de uso habitacional), que corresponda al domicilio permanente del **ASEGURADO**, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, reparará o cambiará tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble domicilio del **ASEGURADO**.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **US\$ 75.00 POR EVENTO, TRES EVENTOS POR AÑO.**

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones al servicio de Electricidad.- Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- a) Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.
- b) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones de propiedad de la Empresa de Energía.

D) SERVICIOS DE VIDRIERÍA:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de la fachada exterior de la vivienda que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la Asistencia de Emergencia, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **US\$ 75.00 POR EVENTO, TRES EVENTOS POR AÑO.**

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones del servicio de Vidriería.- Quedan excluidas del presente servicio:

- a) Cualquier clase de espejos, o vidrios que a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de la fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros.
- b) Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

En caso de que el costo de cualquiera de los servicios de emergencia anteriormente descritos exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el **ASEGURADO**.

E) SERVICIOS DE CONEXIÓN CON TÉCNICOS EN EL HOGAR FUERA DE CUALQUIER SITUACIÓN DE EMERGENCIA:

Cuando el **ASEGURADO** requiera de servicios de conexión fuera de cualquier situación de emergencia en el hogar, el **ASEGURADO** podrá solicitarlos llamando al 205-0244 y por medio del servicio de **HOME ASSIST** o **Asistencia al Hogar** se podrá enviar un técnico a que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del **ASEGURADO**. Los servicios por conexión serán: plomería, carpintería, fontanería, electricidad, vidriería, cerrajería, ebanistería, fumigación, ornamentación, pintura, refrigeración entre otros.

El **ASEGURADO** podrá solicitar que se le envíe un especialista a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que requiera fuera de cualquier situación de emergencia.

Por medio del servicio **HOME ASSIST**, se coordinará que el especialista presente simultáneamente al **ASEGURADO** y a **HOME ASSIST** el presupuesto y programa de ejecución. Además analizará y dará sus recomendaciones para que el **ASEGURADO** decida en definitiva.

Una vez que el **ASEGURADO** haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros) se procederá a realizar el servicio técnico correspondiente.

Durante la ejecución de los trabajos, el **ASEGURADO** podrá dirigirse a **HOME ASSIST**, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados.

Estos servicios se ofrecen sin límite de eventos y se atenderán en horarios de 8:00 AM. A 5:00 PM. De lunes a sábado.

Garantía: los trabajos realizados por el personal autorizado por **HOME ASSIST**, tendrán una garantía por dos meses, garantía que se pierde cuando el **ASEGURADO** adelante trabajos con personal diferente al de **HOME ASSIST** sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

Los servicios de conexión con técnicos en el hogar fuera de cualquier situación de emergencia solamente serán prestados en la **Provincia de Panamá**, ciudad de Panamá, con las siguientes limitaciones:

Oeste: Hasta Chorrera.

Sur: Hasta el residencial las Américas en Tocumen.

Norte: Hasta Panablock dirigiéndose el Área de las Cumbres.

Este: Hasta el puente de la 24 de Diciembre.

F) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA):

En caso de que el **ASEGURADO**, su cónyuge, hijos, parientes o la persona de servicio siempre que residan permanentemente en la misma residencia, sufra una urgencia médica o accidente en el hogar que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, se gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir la infraestructura privada, **HOME ASSIST** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

El presente servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO Y HASTA TRES EVENTOS POR AÑO.**

Este servicio se prestará únicamente en la **Provincia de Panamá**, ciudad de Panamá, con las siguientes limitaciones:

Oeste: Hasta Chorrera.

Sur: Hasta el residencial las Américas en Tocumen.

Norte: Hasta Panablock dirigiéndose el Área de las Cumbres.

Este: Hasta el puente de la 24 de Diciembre.

G) MEDICO A DOMICILIO

En caso de que el **ASEGURADO**, su cónyuge, hijos, parientes o la persona de servicio siempre que residan permanentemente en la misma residencia, sufra un accidente o una enfermedad grave en el hogar, que le procure lesiones o traumatismos tales que requiera la asistencia de un médico por emergencia, por medio del servicio **HOME ASSIST** se gestionará y cubrirá el costo de un médico a la residencia del **ASEGURADO**. En las ciudades que no se cuente con infraestructura adecuada, por medio del servicio **HOME ASSIST** se coordinará vía telefónica con un médico la ayuda de primeros auxilios.

Este servicio se prestará: **SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO Y HASTA TRES EVENTOS POR AÑO** sujeto a un copago de (US\$ 10.00), que deberá ser pagado por el **ASEGURADO**, con sus propios recursos, en el momento de la solicitud del servicio.

Este servicio se prestará únicamente en la **Provincia de Panamá**, ciudad de Panamá, con las siguientes limitaciones:

Oeste: Hasta Chorrera.

Sur: Hasta el residencial las Américas en Tocumen.

Norte: Hasta Panablock dirigiéndose el Área de las Cumbres.

Este: Hasta el puente de la 24 de Diciembre.

En la **Provincia de Chiriquí**, exclusivamente en la ciudad de David.

2. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en la residencia permanente del **ASEGURADO**, excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas de propiedad del **ASEGURADO** (casas de campo, playa, etc.). Asimismo, se excluyen los siguientes servicios:

- a) Cualquier falla o daño preexistente en las piezas e instalaciones en el lugar de la residencia permanente del **ASEGURADO** Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes a la fecha de la solicitud del servicio de asistencia **HOME ASSIST** .
- b) Cualquier reparación contratada directamente por el **ASEGURADO**.
- c) Cualquier reparación a los bienes muebles del **ASEGURADO** o de un tercero como consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- d) Daños intencionales causados por el **ASEGURADO** así como también los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- e) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción o cualquier otro fenómeno natural.
- f) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- g) Daño generado por cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, que conlleve a forzar o destruir cualquier medio de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del **ASEGURADO**.
- h) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores.
- i) Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.
- j) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia de plomería, de electricidad, y de cerrajería.

- a) Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- b) Colocar y fijar muebles de baño, lavaderos, y lavaplatos cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. No se incluye el desmantelamiento del mueble dañado.

II. OTROS SERVICIOS

Los Servicios que a continuación se detallan serán prestados únicamente en la **Provincia de Panamá**, ciudad de Panamá, con las siguientes limitaciones:

Oeste: Hasta Chorrera.

Sur: Hasta el residencial las Américas en Tocumen.

Norte: Hasta Panablock dirigiéndose el Área de las Cumbres.

Este: Hasta el puente de la 24 de Diciembre.

A) REFERENCIAS Y COORDINACIÓN DE FLORISTERÍAS, RESTAURANTES Y CENTROS CULTURALES EN PANAMÁ.

Cuando el **ASEGURADO** requiera datos sobre floristerías, restaurantes y centros culturales (cines, teatros, museos, etc.), por medio del servicio **HOME ASSIST**, el **ASEGURADO** podrá solicitar información de establecimientos y a su propio cargo podrá coordinar la entrega del producto o servicio quedando a cargo del **ASEGURADO** los costos y cualquier otro gasto en que se incurra, los cuales serán pagados por el **ASEGURADO** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

En las demás localidades de la República de Panamá, por medio del servicio **HOME ASSIST** se hará lo posible por ayudar al **ASEGURADO** a contactar un establecimiento. En este caso, el **ASEGURADO** también deberá pagar con sus propios recursos los gastos en que incurra al recibir el producto o servicio.

Ni la **Compañía**, ni el servicio de asistencia prestado por medio de **HOME ASSIST** asumirán responsabilidad alguna en relación con el producto, servicio o la atención prestada o falta de la misma por parte de los prestadores de servicios contactados.

El presente servicio se prestará **SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

B) CLEAN ASSIST

Cuando a consecuencia de un siniestro que haya vuelto inhabitable la propiedad, sea necesaria la limpieza de paredes, pisos, alfombras o la pintura de ciertas áreas afectadas por medio del servicio **HOME ASSIST** se coordinará la limpieza de lo afectado con la red de empresas autorizadas de limpieza. Para efectos de este servicio solo será aplicable la residencia permanente del **ASEGURADO**. El costo del servicio deberá ser pagado por el **ASEGURADO** con sus propios recursos.

El presente servicio se prestará **SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

C) MECANICA EXPRESS

En caso de avería que no permita la circulación autónoma de uno de los **VEHICULOS** del **ASEGURADO** y a solicitud del **ASEGURADO**, **HOME ASSIST** gestionará los servicios de un mecánico a domicilio. El costo del servicio deberá ser cubierto por el **ASEGURADO**,

El presente servicio se prestará **SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

1. En caso de que un **ASEGURADO** requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

A) El **ASEGURADO** que requiera del servicio se comunicará con **HOME ASSIST** a los números telefónicos especificados en este documento.

B) El **ASEGURADO** procederá a suministrarle al funcionario de **HOME ASSIST** que le atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **ASEGURADO** de la **COMPAÑÍA**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del **ASEGURADO**; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción del problema, tipo de ayuda requerida; y, el número de placa del **VEHÍCULO DEL ASEGURADO** en relación con el cual se solicite un servicio.

Los servicios solicitados serán prestados a solicitud del **ASEGURADO** quien tendrá derecho a los mismos de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

Queda entendido y acordado que **ASSA Compañía de Seguros, S.A.** Prestará todos los servicios arriba descritos, por conducto de Grupo Especializado de Asistencia de Panamá S. A. (GEA), compañía que a su vez podrá prestar los servicios de forma directa o a través un tercero contratado por ellos GEA asume toda la responsabilidad por la prestación de los servicios indicados, liberando de esta manera a **ASSA Compañía de Seguros, S.A.** de cualquier acción, reclamo judicial o extrajudicial, o derecho que pueda ser ejercido y que se encuentre relacionado, directa o indirectamente, con los servicios que sean prestados, quedando indemne de todo perjuicio relacionado.

La **Compañía**, se reserva el derecho de prescindir de los beneficios provistos por este endoso en la póliza de seguro de automóvil, mediante previo aviso escrito con 30 días de anticipación.

El presente endoso forma parte integral de la póliza de **ASSA Compañía de Seguros, S.A.**

ASSA Compañía de Seguros, S.A.

Contratante



Representante Autorizado

Representante Autorizado