

**GOLD ASSIST  
PREMIUM** *CONDICIONES  
GENERALES*

# ÍNDICE

## **GOLD ASSIST PREMIUM** *Condiciones Generales*

CLÁUSULA 1	INTRODUCCIÓN
CLÁUSULA 2	GLOSARIO DE TÉRMINOS
CLÁUSULA 3	BENEFICIOS
CLÁUSULA 4	EXCLUSIONES GENERALES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR
CLÁUSULA 5	OBLIGACIONES DEL ASEGURADO
CLÁUSULA 6	PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA
CLÁUSULA 7	PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS



## CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

### CLÁUSULA 1. - INTRODUCCIÓN:

ASISTENCIA UNIVERSAL a través de su producto GOLD ASSIST PREMIUM, le brinda 60 servicios por año calendario de Asistencias en el Hogar, ante cualquier eventualidad, conforme se define en el literal Q de la cláusula 2 del presente documento, las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Con tan sólo una llamada, sujeto a las presentes condiciones, dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención ante cualquier situación de emergencia o coordinación de servicios.

### CLÁUSULA 2. - GLOSARIO DE TÉRMINOS:

#### 2.1 - ACCIDENTE:

Todo acontecimiento que provoque daños materiales a los efectos del hogar del ASEGURADO, causado única y directamente por una causa evidente.

#### 2.2 - ASEGURADO:

Es la persona física inscrita automáticamente a "GOLD ASSIST PREMIUM".

#### 2.3 - ASISTENCIA UNIVERSAL:

Compañía de Asistencia y Coordinación de servicios.

#### 2.4 - CERTIFICADO DE SERVICIOS:

Cuadro donde se detallan los servicios cubiertos en las condiciones generales.

#### 2.5 - COORDINACIÓN DE SERVICIOS:

Son aquellos servicios que no constituyen una verdadera emergencia y que su cita de atención puede ser programada.

#### 2.6 - COPAGO:

Es la suma a cargo del ASEGURADO por cada evento, según lo estipulado en el CERTIFICADO DE SERVICIOS cubiertos.

#### 2.7 - EFECTOS DEL HOGAR:

Son los enseres domésticos que por uso y costumbre poseen los hogares para el cotidiano desenvolvimiento de la VIVIENDA ASEGURADA. Tales como: lavadora, secadora, estufa, microonda y nevera.

#### 2.8 - EMERGENCIA:

Para efectos del servicio de asistencia en el hogar, se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble, propiedad del ASEGURADO (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (corto circuito, avería en inversor, avería en aire acondicionado), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto) e inhabilitación de la vivienda (escape de gas) de acuerdo a los términos, condiciones y exclusiones del presente documento.

#### 2.9 - FECHA DE INICIO:

Fecha a partir de la cual los servicios de ASISTENCIA que ofrece ASISTENCIA UNIVERSAL estarán a disposición de los ASEGURADOS. Esto es veinticuatro (24) horas después de que el ASEGURADO haya realizado el primer pago al contrato correspondiente.

#### 2.10 - GESTIÓN DE DOCUMENTOS:

Es el servicio que consiste en gestionar la búsqueda y entrega de documentos que no requieran la presencia del ASEGURADO.

#### 2.11 - GOLD ASSIST PREMIUM:

Nombre del producto que brinda asistencia en emergencias en el hogar, así como la coordinación de servicios y gestión de documentos.

#### 2.12 - PAÍS DE RESIDENCIA:

Para los fines de este contrato y sus anexos, la República Dominicana.

**2.13 - RED DE PROVEEDORES:**

RED DE TÉCNICOS o empresas de servicios que pueden atender cualquier emergencia, servicios especiales y coordinación.

**2.14 - RESIDENCIA PERMANENTE:**

El domicilio permanente en la República Dominicana que manifieste tener un ASEGURADO en el contrato que haya celebrado con ASISTENCIA UNIVERSAL o cualquier otro domicilio que el ASEGURADO haya notificado por escrito y con acuse de recibo por ASISTENCIA UNIVERSAL con posterioridad a la firma del contrato correspondiente; domicilio que será considerado como el del ASEGURADO para los efectos de los servicios de asistencia en materia del presente documento, especialmente para los servicios denominados como "ASISTENCIA EN EL HOGAR Y COORDINACIÓN DE SERVICIOS".

**2.15 - SERVICIOS:**

Los servicios de asistencia contemplados en el producto "GOLD ASSIST PREMIUM" y a que se refiere el presente documento. Anexo a estas condiciones, se incluye el cuadro de coberturas y servicios correspondientes.

**2.16 - SERVICIOS AL INMUEBLE DEL ASEGURADO:**

Las coberturas relativas al inmueble del ASEGURADO son las relacionadas en este anexo, que se prestarán de acuerdo con las condiciones establecidas.

**2.17 - SERVICIOS ESPECIALES:**

Son los servicios que se brindarán de manera programada para atender las necesidades de reparación de los efectos del hogar de acuerdo con el certificado de servicios.

**2.18 - SITUACIÓN DE ASISTENCIA:**

Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería, ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los servicios.

**2.19 - TÉCNICO PROFESIONAL:**

El personal asistencial apropiado que esté gestionando los SERVICIOS DE ASISTENCIA a los afiliados por cuenta de

la empresa de asistencia, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos.

**2.20 - VIVIENDA ASEGURADA:**

Una casa o apartamento para uso residencial, la cual aparece registrada en la base de datos de ASISTENCIA UNIVERSAL para recibir los "SERVICIOS DE EMERGENCIAS Y COORDINACIÓN".

**CLÁUSULA 3. - BENEFICIOS****3.1 - EMERGENCIAS**

En virtud del presente anexo, ASISTENCIA UNIVERSAL garantiza la puesta a disposición del ASEGURADO de una ayuda material inmediata, en forma de servicios, siempre que se realicen oportunamente las notificaciones previstas en el presente artículo, con el fin de limitar y controlar los daños materiales presentados en la VIVIENDA ASEGURADA, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignados en el presente anexo. La asistencia será proporcionada exclusivamente a través de la red de proveedores de ASISTENCIA UNIVERSAL, por lo que no se contemplará el reembolso de gastos en caso de que el ASEGURADO gestione la reparación por cuenta propia. Estos servicios estarán incluidos dentro del límite de 60 asistencias al año.

Para todos los servicios de emergencia el alcance de estas será:

- Mano de Obra: 100% de los costos de mano de obra profesional, incluyendo el traslado de los operarios.
- Materiales: En caso de que para resolver la emergencia sea necesaria la compra de materiales, el costo de estos correrá por cuenta del ASEGURADO, quien deberá adquirirlos conforme a los precios y calidad que considere adecuados

**3.1.A) SERVICIOS 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 que impida el acceso a la puerta principal o secundaria de la VIVIENDA ASEGURADA, y a solicitud del ASEGURADO, se enviará

a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la apertura de la puerta afectada en la vivienda.

**EXCLUSIONES:** Quedan excluidos de la presente cobertura la compra, instalación o reparación de cerraduras y candados para puertas exteriores e interiores, así como la apertura de cajas fuertes, gavetas, portones de edificios u otras áreas comunes. Esta exclusión se establece con el fin de proteger al ASEGURADO y garantizar la seguridad del inmueble.

### **3.1.B) SERVICIOS DE AVERÍA EN INVERSOR**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en el inversor de la VIVIENDA ASEGURADA, se produzca una falta de energía provista por el inversor en forma total o parcial se enviará a la mayor brevedad posible un TÉCNICO PROFESIONAL que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes y el tipo de avería que presente el inversor así lo permitan. Además, se incluye en este servicio el chequeo, instalación y limpieza de las baterías instaladas en el inversor, el alcance de los servicios de suministro de energía alterna es únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la VIVIENDA ASEGURADA.

**EXCLUSIONES:** Quedan excluidas del presente servicio la reparación y/o reposición de averías propias de A) electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico, B) cualquier tipo de reparación en áreas comunes o propiedad de la Empresa de Energía.

### **3.1.C) SERVICIOS DE AVERÍA EN AIRE ACONDICIONADO SPLIT**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en el aire acondicionado de la VIVIENDA ASEGURADA, se produzca un mal funcionamiento de dicho equipo en forma total o parcial se enviará a la mayor brevedad posible un TÉCNICO PROFESIONAL que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer la correcta operación de este, siempre y cuando el tipo de avería que presente el acondicionador de aire así lo permitan.

Se realizará dicho servicio siempre y cuando sea un aire acondicionado split y de fácil acceso. En caso de que la reparación requiera gas, se proporcionará hasta 1 libra de manera gratuita. A partir de esa cantidad, el costo será asumido por el ASEGURADO. Es responsabilidad del ASEGURADO especificar el tipo de aire: si es industrial, de manejadora, BFR o de ventana.

**EXCLUSIONES:** A) equipos acondicionadores de aire que por falta de mantenimiento no sea posible su reparación, B) cuando el TÉCNICO PROFESIONAL certifica que el equipo no es reparable y el ASEGURADO autoriza su reparación a su propio riesgo, ASISTENCIA UNIVERSAL no se hace responsable del resultado de esta, C) averías provocadas por el abuso de las especificaciones técnicas del equipo, D) reparación de equipos sin posibilidad de ser reparados, E) suministro de cualquier pieza. F) Reparación de tarjetas electrónicas. G) Averías que impliquen la desinstalación del equipo.

### **3.1.D) SERVICIOS ROTURA DE CRISTALES**

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 las fachadas exteriores de la VIVIENDA ASEGURADA que den hacia la calle o hacia la terraza y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes o de terceros, se enviará a la mayor brevedad posible un TÉCNICO PROFESIONAL que realizará la asistencia de emergencia, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan.

**EXCLUSIONES:** Quedan excluidas de la presente emergencia: cualquier clase de espejo, y cualquier tipo de vidrio que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la VIVIENDA ASEGURADA que dé hacia la calle o hacia la terraza, poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros; roturas de vidrios por fenómenos naturales.

### **3.2 - SERVICIOS ESPECIALES DEL HOGAR:**

Cuando el ASEGURADO requiera SERVICIOS ESPECIALES de reparación, instalación y/o mantenimiento de cualesquiera de los efectos del hogar, ASISTENCIA

UNIVERSAL coordinará el envío de un TÉCNICO PROFESIONAL para atender sus necesidades de servicio. Este beneficio incluye la reparación y mantenimiento de lavadoras, secadoras, estufas, microondas y neveras, abarcando chequeo y mano de obra. Asimismo, contempla la instalación de accesorios en el baño, como tramos de pared y kits de baño; en la cocina, como tramos de pared, porta cuchillos y porta utensilios de limpieza; además de la instalación de abanicos de techo hasta 56 pulgadas y bases para televisores hasta 43 pulgadas. Estos servicios estarán incluidos dentro del límite de 60 asistencias al año y tendrán un copago establecido.

### **3.2.A) SERVICIOS DE PLOMERÍA**

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

EXCLUSIONES: Quedan excluidos de la presente cobertura los siguientes casos: reparación y/o reposición de averías relacionadas con cisternas, tinacos (como revisiones de averías o pinchaduras), bombas de agua (averías), calentadores de gas, desinstalación de inodoros, lavamanos o cualquier otro aparato doméstico conectado a las tuberías de agua. Asimismo, no se cubren arreglos en canales y bajantes, reparación de goteras debido a mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías derivadas de humedad o filtraciones. Tampoco se incluye la reparación de cualquier elemento fuera de las conducciones de agua propias de la VIVIENDA ASEGURADA, ni reparaciones en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado.

### **3.2.B) SERVICIOS DE ELECTRICIDAD**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de

la VIVIENDA ASEGURADA, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial se enviará a la mayor brevedad posible un TÉCNICO PROFESIONAL 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, este servicio cubre la reparación o el reemplazo de interruptores dañados por averías (con un máximo de 5 por visita), así como la reparación de breakers o fusibles afectados por cortocircuitos o sobrecargas, el cambio de tomacorrientes, ojos de buey y lámparas LED, exclusivamente en las instalaciones eléctricas que pertenecen a la VIVIENDA ASEGURADA.

EXCLUSIONES: Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: A) elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes. B) electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadora, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.

### **3.2.C) REPARACIÓN DE EFECTOS DEL HOGAR**

Cuando a consecuencia de una avería cualquiera de los efectos del hogar propios de la VIVIENDA ASEGURADA, requieran de una reparación se enviará a la mayor brevedad posible un TÉCNICO PROFESIONAL que ofrecerá la ASISTENCIA necesaria para corregir el funcionamiento del equipo, siempre y cuando las condiciones técnicas del mismo así lo permitan.

EXCLUSIONES: A) efectos del hogar que por falta de mantenimiento no sea posible su reparación, B) cuando el TÉCNICO PROFESIONAL certifica que el equipo no es reparable y el ASEGURADO autoriza su reparación a su propio riesgo, ASISTENCIA UNIVERSAL no se hace responsable del resultado de esta, C) en los efectos del hogar provocados por el abuso de las especificaciones técnicas del equipo, C) reparación de efectos del hogar averiados sin posibilidad de reparación, E) suministro de cualquier pieza. F) No cubre instalación, desinstalación o mantenimientos de esos aparatos. G) No cubre reparación o trabajo de estufas empotradas o industriales.

### 3.2.D) INSTALACIÓN DE ACCESORIOS

Cuando el ASEGURADO requiera la ASISTENCIA para la instalación de cualquiera de los accesorios descritos en el cuadro de cobertura ASISTENCIA UNIVERSAL enviará a la mayor brevedad posible un TÉCNICO PROFESIONAL que ofrecerá la ASISTENCIA necesaria. Los accesorios incluidos son: De baño: tramos de pared y kits de baño (porta cepillos, porta jabón, porta toallas (2 grandes), porta toalla de mano, porta papel de baño, tubo de cortina de baño, botiquín, espejo de baño de hasta 36 pulgadas, esquineros porta shampoo y estantes de inodoros). De cocina: tramos de pared, porta cuchillos y porta utensilios de limpieza.

El otorgamiento del servicio de instalación está sujeto a la presencia del ASEGURADO o la persona designada por este hasta tanto se concluya la prestación del servicio.

EXCLUSIONES: A) cualquier instalación de artículo que no sea de uso y costumbre del baño o que no sean los declarados en el certificado de servicio B) se excluye cualquier reparación que por recomendación del TÉCNICO PROFESIONAL no sea factible instalar donde solicite el asegurado C) se excluye cualquier instalación donde las condiciones de visibilidad y seguridad del personal TÉCNICO PROFESIONAL se vea agravado por las condiciones del área D) cualquier instalación no ejecutada dentro de la VIVIENDA ASEGURADA.

### 3.2.E) MANTENIMIENTO DE AIRE ACONDICIONADO

Cuando el ASEGURADO requiera el mantenimiento preventivo de su unidad de aire acondicionado SPLIT de hasta 36,000 BTU propio de la VIVIENDA ASEGURADA, ASISTENCIA UNIVERSAL se compromete a enviar un TÉCNICO PROFESIONAL a la mayor brevedad posible para atender dicho servicio. Es responsabilidad del ASEGURADO especificar el tipo de aire: si es industrial, de manejadora, BFR o de ventana.

EXCLUSIÓN: A) mantenimiento a unidades con capacidad superior a (36,000 BTU) de fácil acceso B) cualquier tipo de mantenimiento de unidades de aire acondicionado instalado en áreas comunes C) cualquier mantenimiento donde la seguridad del PERSONAL TÉCNICO se vea

a riesgo la integridad física por la ubicación del aire acondicionado o donde las condiciones de ubicación no ofrezcan la seguridad necesaria que garantice la seguridad del TÉCNICO PROFESIONAL D) Cualquier mantenimiento que por la condición de la unidad o el externo haya que darle mantenimiento profundo con una frecuencia menor de 6 meses a la consola/evaporador y 1 año al compresor.

### 3.2.F) SERVICIOS DE GAS PROPANO

SERVICIO DE EMERGENCIA POR ESCAPE DE GAS:

Si se detecta un escape de Gas Propano en la VIVIENDA ASEGURADA debido a una avería súbita e imprevista en las instalaciones internas de suministro, se enviará de inmediato un TÉCNICO PROFESIONAL para brindar la asistencia de emergencia necesaria y solucionar la situación, siempre que las condiciones de las líneas de suministro lo permitan.

SUMINISTRO DE GAS PROPANO:

El ASEGURADO podrá solicitar el servicio de suministro de Gas Propano como parte de los SERVICIOS ESPECIALES DEL HOGAR. Este servicio contempla la entrega de hasta 50 libras de gas en un tanque en óptimas condiciones. No incluye reparaciones ni sustitución de mangueras, conectores u otros componentes del sistema de suministro.

EXCLUSIONES: Quedan excluidas de la presente emergencia, A) la reparación y/o reposición de tuberías averiadas por el mal uso o mala instalación, B) cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de gas, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de gas, C) cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de suministro de Gas Propano.

### 3.3 - COORDINACIÓN DE SERVICIOS EN EL HOGAR

Cuando el ASEGURADO requiera servicios de conexión con TÉCNICOS O EMPRESAS especializadas para las diferentes necesidades de coordinación de servicios en el hogar, ASISTENCIA UNIVERSAL, a solicitud del ASEGURADO, coordinará el envío de un profesional para atender todas las necesidades de servicios. El costo de estos servicios correrá por cuenta del ASEGURADO. De

manera limitativa, los SERVICIOS que se coordinarán serán: Limpieza de cisterna, alfombras, piscina, tinaco, muebles, cortinas, pozo séptico y trampa de grasa. Servicios de jardinería, fumigación, impermeabilización de techos, cristalizado de pisos, pintura interior, exterior. y Ecoprotect.

El alcance en la COORDINACIÓN DE SERVICIOS es por solicitud del ASEGURADO para enviar un TÉCNICO PROFESIONAL a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, limpieza, ampliación o remodelación que éste requiera fuera de cualquier situación de emergencia y para cada uno de los SERVICIOS descritos en este párrafo. ASISTENCIA UNIVERSAL coordinará que el TÉCNICO PROFESIONAL o proveedor asegurado del servicio presente AL ASEGURADO el presupuesto y programa de ejecución del servicio contratado. 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) procederá a ordenar por su cuenta para que el TÉCNICO PROFESIONAL o RED DE PROVEEDORES proceda con el servicio contratado. Durante y/o posterior a la ejecución final de los trabajos contratados por el ASEGURADO, este podrá dirigirse a ASISTENCIA UNIVERSAL, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados. Garantía: Los trabajos realizados por el TÉCNICO PROFESIONAL o PROVEEDOR ASEGURADO, tendrán una garantía otorgada por cada uno de éstos de acuerdo con lo razonable y acostumbrado en el mercado para cada uno de los servicios. En caso de que el ASEGURADO autorice corregir cualquier anomalía con un proveedor elegido por cuenta propia y para algún trabajo ejecutado por un TÉCNICO PROFESIONAL o RED DE PROVEEDORES, ASISTENCIA UNIVERSAL no se compromete a responder por la responsabilidad de dicho TÉCNICO PROFESIONAL o RED DE PROVEEDORES asignado en la COORDINACIÓN DEL SERVICIO.

### 3.4 - GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Cuando el ASEGURADO requiera asistencia para la emisión o renovación de documentos personales, ASISTENCIA UNIVERSAL, a solicitud del ASEGURADO, coordinará la

gestión correspondiente. Los costos de impuestos o tarifas aplicables serán cubiertos por el ASEGURADO.

De manera limitativa, los documentos que se gestionarán son: cédula de identidad, pasaporte, licencia de conducir, marbetes, pago de multas de DIGESSET, siempre que no se requiera la presencia del conductor.

Este servicio tendrá cobertura en Santo Domingo, Santiago y la provincia La Altagracia, siempre y cuando no requiera la presencia física del ASEGURADO.

### 3.5 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

ASISTENCIA UNIVERSAL, a solicitud del ASEGURADO, ofrecerá servicios de mensajería automática para recordatorios de servicios recurrentes relacionados con el hogar o necesidades personales.

### CLÁUSULA 4. - EXCLUSIONES GENERALES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en la VIVIENDA ASEGURADA, (excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del ASEGURADO). Asimismo, será excluyente del servicio:

- a) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el lugar de VIVIENDA ASEGURADA. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de asistencia hogar.
- b) Cualquier reparación contratada directamente por el ASEGURADO.
- c) Reparaciones de daños en los bienes muebles del ASEGURADO o de otros, y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- d) Cuando la VIVIENDA ASEGURADA esté desocupada por más de 3 meses.
- e) Daños intencionales, así como causados por guerra, rebelión, asonada, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.

- f) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación y cualquier fenómeno natural.
- g) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- h) Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del ASEGURADO.
- i) Cambios de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- j) Cambio o reposición de puertas interiores y exteriores.
- k) 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, pintores, carpinteros, entre otros.
- l) Desinstalación de cualquier aparato doméstico (neveras, lavadoras y secadoras, inodoros, aires acondicionados, calentadores de agua eléctricos o de gas, estufas u hornos empotrados, microondas incrustados, entre otros), accesorios o equipo.
- m) Instalación o desinstalación de interruptores inteligentes, extractor de grasa, parrilla de closet, mamparas o lavamanos. Al igual que, instalación de lámparas o abanicos de techo más de 10 pies de altura.
- n) Cuando el ASEGURADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio.
- o) Cuando el ASEGURADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento
- p) Cualquier gasto incurrido por el ASEGURADO sin la previa autorización por escrito de ASISTENCIA UNIVERSAL, queda bajo la responsabilidad de este.

#### **CLÁUSULA 5. - OBLIGACIONES DEL ASEGURADO**

Con el fin de que el ASEGURADO pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones: A) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con ASISTENCIA UNIVERSAL. B) Dar aviso oportuno y por escrito, con acuse de recibo, a ASISTENCIA UNIVERSAL del cambio de la VIVIENDA ASEGURADA. Queda entendido que en caso de que el ASEGURADO establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio de la República Dominicana, la relación entre ASISTENCIA UNIVERSAL y el ASEGURADO se tendrá por extinta, con la cual ASISTENCIA UNIVERSAL se verá librada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el acuerdo y el ASEGURADO se verá librado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos. Sin embargo, el ASEGURADO deberá saldar las cuotas vencidas por efecto del presente documento.

#### **CLÁUSULA 6. - PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

En caso de que un AFILIADO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- a) EL ASEGURADO que requiera del servicio se comunicará al número de teléfono de ASISTENCIA UNIVERSAL 809-544-7111, \*864 desde su celular y/o desde el interior sin cargos 1-809-200- 1283.
- b) El ASEGURADO procederá a suministrarle al representante de ASISTENCIA UNIVERSAL que atienda la llamada, todos los datos necesarios para identificarlo como ASEGURADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado tales como: un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el ASEGURADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise.

#### **CLÁUSULA 7. - PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Queda entendido que ASISTENCIA UNIVERSAL podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de su red de proveedores a nivel nacional.

Queda entendido que el TÉCNICO PROFESIONAL de ASISTENCIA UNIVERSAL únicamente prestará asistencia por los servicios contratados, a las personas que figuren como ASEGURADO en la última lista de ASEGURADO activos.

**CUADRO DE COBERTURAS Y SERVICIOS INCLUIDOS**

SERVICIOS	COBERTURAS	CANTIDAD DE SERVICIOS	COBERTURAS	ALCANCE	
Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerrajería, incluye puertas secundarias.</li> <li>• Avería de invector.</li> <li>• Avería de aire acondicionado.</li> <li>• Escape de gas.</li> <li>• Rotura de cristales.</li> </ul>	60 servicios al año	100% mano de obra	Todo el país	
Coordinación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza: cisterna, alfombra, piscina, tinaco, mueble, cortina, pozo séptico y trampa de grasa.</li> <li>• Servicios de jardinería.</li> <li>• Servicios de fumigación.</li> <li>• Impermeabilización de techos.</li> <li>• Cristalizado de pisos.</li> <li>• Ecoprotect.</li> </ul>		Los costos de los servicios serán cubiertos por el cliente		
Servicios especiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plomería básica</li> <li>• Electricidad</li> <li>• Suministro de gas propano.</li> <li>• Mantenimiento de aire acondicionado.</li> <li>• Chequeo y mano de obra para la reparación de lavadora, secadora, estufa, microonda y nevera.</li> <li>• Instalaciones de plomería: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mezcladoras, duchas.</li> </ul> </li> <li>• Instalaciones eléctricas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lámparas.</li> </ul> </li> <li>• Instalación de accesorios: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de baño: tramos de pared y kits de baño.</li> <li>- de cocina: tramos de pared, porta cuchillos, porta utensilios de limpieza.</li> <li>- Abanicos de techo.</li> <li>- Base para televisor.</li> </ul> </li> </ul>		RD\$1,000 de copago por visita, máximo 3 equipos y/o accesorios (A partir del cuarto equipo y/o accesorio el copago es de RD\$500 por servicio adicional) *100% mano de obra		
Gestión de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de emisión y renovación de:</li> <li>• Cédula</li> <li>• Pasaporte</li> <li>• Licencia de conducir y marbetes.</li> <li>• Pago de multas de AMET para los casos donde no se requiera presencia del conductor.</li> </ul>		Los pagos de impuestos serán cubiertos por el cliente.		Santo Domingo, Santiago y provincia La Altagracia
Administrativo	Mensajería automática para recordatorio de servicios recurrentes		N/A		



#### APP UNIVERSAL:

Desde nuestra APP puedes realizar consultas, pagos, solicitar reembolsos, y más.

Disponible en APP Store y  
Google Play



#### AMANDA CHATBOT:

Con nuestra asistente virtual puedes realizar y consultar reembolsos, validar estatus de tu seguro, cotizar y mucho más.

Escríbete a Whatsapp  
(829) 544-7111



#### UNIVERSAL EN LINEA:

A través de nuestro portal puedes servirme y gestionar tus procesos de manera más simple y rápida. Consulta coberturas, realiza pagos en línea, descarga facturas, recibos, estados de cuentas, entre

Accede aquí:  
[enlinea.universal.com.do](http://enlinea.universal.com.do)



[www.segurosuniversal.com.do](http://www.segurosuniversal.com.do)



UniversalRD



@UniversalRD



Universal\_RD



Grupo Universal



Grupo Universal