



# Términos y condiciones

**movistar**  
ELIGE TODO



# Tú Hogar

## Prestación de servicios de asistencia etapa promocional movistar Tú Hogar

### ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

A365 Colombia, pone a disposición del afiliado el servicio de orientación médica telefónica las 24 horas del día los 365 días del año.

El médico de orientación médica telefónica atiende la solicitud del afiliado, y según la sintomatología o el evento presentado, hará un diagnóstico presuntivo ajustado a las claves internacionales de servicios pre hospitalarios de emergencia y orientarán al afiliado, respecto de las conductas que debe asumir, las recomendaciones y signos de alarma, de acuerdo al protocolo de manejo, además de seguimiento telefónico de evolución clínica, hasta por 48 horas, para dar acompañamiento al usuario, y hacer las indicaciones respectivas según dicha evolución.

**LÍMITE DE EVENTOS:** Este servicio se prestará sin límite de eventos.

**ESTE SERVICIO TIENE UN TIEMPO LIMITE PARA USARSE DE FORMA GRATUITA HASTA POR TRES (3) MESES CONTADOS DESDE EL MOMENTO DE ALTA DENTRO DEL SISTEMA.**

### SERVICIO DE CERRAJERÍA HOGAR

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, que impida la apertura de la puerta principal de acceso a su residencia habitual, previa solicitud del afiliado, se coordinará el envío de un técnico para realizar la apertura de la puerta principal de la residencia habitual del usuario.

**LÍMITE DE EVENTOS:** 2 eventos hasta por tres meses, hasta un tope máximo de \$300.000 por evento. A partir del 3º evento con un copago de \$25.000 por evento (el valor del copago se incrementará anualmente de acuerdo al índice de precios al consumidor publicado por el DANE, +2 puntos)

\*Este servicio se prestará en la residencia habitual.

**ESTE SERVICIO TIENE UN TIEMPO LIMITE PARA USARSE DE FORMA GRATUITA HASTA POR TRES (3) MESES CONTADOS DESDE EL MOMENTO DE ALTA DENTRO DEL SISTEMA.**

## **EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERÍA HOGAR**

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras ni la apertura de puertas internas, de guardarropas, alacenas y closet. Además, el cambio o reparación de las cerraduras por falta de mantenimiento.

Este servicio no incluye los gastos que se puedan generar para este servicio, reparación o cambio de cerraduras, cambio de guardas y/o llaves de reemplazo o copias. Reparación o cambio de puerta en la cual se realice el intento de apertura. No incluyen daños incurridos por sistemas de alarma o vigilancia satelital.



## SERVICIOS DE PLOMERÍA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del domicilio (tubería), se presente alguna rotura o fuga de agua o avería no dependiente de mal uso, deterioro que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, a solicitud del afiliado se contactará a la mayor brevedad posible un técnico, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. En cuanto a fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades competentes o empresa responsable del servicio de gas.

**LIMITE DE EVENTOS:** 2 eventos hasta por tres meses, por AFILIADO hasta un tope máximo de \$300.000 por evento. A partir del 3º evento un copago de \$25.000 por evento (el valor del copago se incrementará anualmente de acuerdo al índice de precios al consumidor publicado por el DANE, +2 puntos).

**\*Este servicio se prestará en la residencia habitual.**

**ESTE SERVICIO TIENE UN TIEMPO LIMITE PARA USARSE DE FORMA GRATUITA HASTA POR TRES (3) MESES CONTADOS DESDE EL MOMENTO DE ALTA DENTRO DEL SISTEMA.**

## EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE PLOMERÍA:

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladoras y llaves de paso, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, calderas, calefactores, , equipos de aire acondicionado o de calefacción central, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del domicilio. arreglo de canales y bajantes, tubería galvanizada, destapes de tuberías de aguas residuales, reparación de goteras, debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado local. De igual forma, queda excluida La reparación de daños provenientes de filtración o humedad, sean o no consecuencia de la rotura o desperfecto de las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o inmueble afiliado. No se incluye ningún tipo de reparación que se encuentre fuera de la residencia del afiliado.



Siempre que el afiliado requiera un servicio de instalación de televisores, repisas, trabajos menores en cuanto a reparación de agujeros en la pared (chazos, puntillas, tornillos) reparación de puertas, revisión de tomas eléctricas, instalación lámparas y/o cuadros, reparación de goteras en griferías de baños o cocina, mover muebles siempre y cuando este pueda ser realizado por una persona, dentro de un solo piso del mismo inmueble. A365 coordinará la visita técnica correspondiente y mano de obra, no incluye los materiales necesarios para dicha reparación.

**LÍMITE DE EVENTOS:** 3 eventos hasta por tres meses, por AFILIADO hasta un tope máximo de \$150.000 por evento. A partir del 4º evento un copago de \$25.000 por evento. Hasta por 2 horas por evento (el valor del copago se incrementará anualmente de acuerdo al índice de precios al consumidor publicado por el DANE, +2 puntos).

\*Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano.

**ESTE SERVICIO TIENE UN TIEMPO LIMITE PARA USARSE DE FORMA GRATUITA HASTA POR TRES (3) MESES CONTADOS DESDE EL MOMENTO DE ALTA DENTRO DEL SISTEMA.**



## SERVICIOS DE ELECTRICIDAD:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio, que no sean derivadas del uso inadecuado o sobrecargas producidas por el afiliado se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito, a solicitud del usuario se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que controlará la emergencia con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, reparación o cambio de 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 domicilio. Siempre y cuando se garantice el acceso seguro a la vivienda.

Este servicio se prestará previa verificación del técnico que descarte avería por mal uso.

**LIMITE DE EVENTOS:** 2 eventos hasta por tres meses, por AFILIADO hasta un tope máximo de \$300.000 por evento. A partir del 3º evento un copago de \$25.000 por evento (el valor del copago se incrementará anualmente de acuerdo al índice de precios al consumidor publicado por el DANE, +2 puntos).

\*Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano.

**ESTE SERVICIO TIENE UN TIEMPO LIMITE PARA USARSE DE FORMA GRATUITA HASTA POR TRES (3) MESES CONTADOS DESDE EL MOMENTO DE ALTA DENTRO DEL SISTEMA.**

## EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ELECTRICIDAD:

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastros y accesorios de electricidad en general. Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico, aire acondicionado o sistemas de calefacción.

Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.

## SERVICIOS DE VIDRIERÍA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios que formen parte del perímetro exterior de la propiedad, se enviará a solicitud del Afiliado un técnico que realizará el reemplazo de vidrios máximo 3º piso. El costo del vidrio y medios materiales de sujeción o instalación será asumido por el cliente y será pagado con recursos propios.

**LIMITE DE EVENTOS:** 2 eventos hasta por tres meses, por AFILIADO hasta un tope máximo de \$300.000 por evento. A partir del 3º evento un copago de \$25.000 por evento (el valor del copago se incrementará anualmente de acuerdo al índice de precios al consumidor publicado por el DANE, +2 puntos)

\*Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano



**ESTE SERVICIO TIENE UN TIEMPO LIMITE PARA USARSE DE FORMA GRATUITA HASTA POR TRES (3) MESES CONTADOS DESDE EL MOMENTO DE ALTA DENTRO DEL SISTEMA.**

### **EXCLUSIONES AL SERVICIO DE VIDRIERÍA:**

Quedan excluidas del presente servicio, cualquier clase de espejos, vidrios de seguridad y tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier del perímetro exterior de la propiedad, poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros o las roturas de vidrios por fenómenos naturales, o terrorismo, asonada, huelga o cualquier hecho de alteración de orden público.



## ASISTENCIA TECNOLÓGICA TELEFÓNICA

A solicitud del usuario A365 brindará orientación telefónica para resolver inquietudes en materia de configuración de periféricos, instalación de antispyware, instalación de antivirus y filtrado de contenidos, instalación, diagnóstico y asesoramiento en problemas de PC, Tablet o Ipad. A365 Colombia se encargará de brindar la mayor información con respecto al problema presentado por el usuario, sin embargo A365 Colombia no se hace responsable por inconvenientes que se realicen sin la supervisión de A365, este servicio se realizará de manera remota, si el cliente necesita una asistencia de un técnico de manera presencial siempre y cuando existan la infraestructura A365 podrá prestar el servicio de coordinación con costo preferencial para el cliente quien cancela de manera directa los servicios profesionales.

Solamente tendrá cubrimiento equipos tecnológicos de marcas de reconocidas.

**LIMITE DE EVENTOS:** Este servicio es sin límite de eventos.

**ESTE SERVICIO TIENE UN TIEMPO LIMITE PARA USARSE DE FORMA GRATUITA HASTA POR TRES (3) MESES CONTADOS DESDE EL MOMENTO DE ALTA DENTRO DEL SISTEMA.**

## VISITA INGENIERO TECNOLÓGICO A DOMICILIO

A365 Colombia hará el envío de un ingeniero tecnológico en caso de que el usuario lo requiera, en donde le realizará diagnóstico y programación básica, hasta por 1 hora.

**LIMITE DE EVENTOS:** 2 eventos hasta por tres meses, por usuario hasta un top máximo de \$250.000 por evento.

\*Incluye diagnóstico y programación básica.

\*Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, y de uso personal.

**ESTE SERVICIO TIENE UN TIEMPO LIMITE PARA USARSE DE FORMA GRATUITA HASTA POR TRES (3) MESES CONTADOS DESDE EL MOMENTO DE ALTA DENTRO DEL SISTEMA.**





## OBLIGACIONES DEL AFILIADO

Cada vez que en estas condiciones generales se utilice la expresión "afiliado", se entenderá de acuerdo a definición mencionada en el glosario de términos y que haya cumplido con los requisitos establecidos para disfrutar de la promoción.

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por A365 a:

- a) Obtener la autorización expresa de A365, a través de la central operativa en Colombia en todos los casos, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- b) El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por A365, frente a los servicios que se soliciten a la empresa.



## **EXCLUSIONES GENERALES AL SERVICIO DE ASISTENCIA MOVISTAR.**

- Que el solicitante no se identifique como usuario de Asistencia MOVISTAR.
- Que el solicitante incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones de cobertura indicadas en este contrato.
- La atención del servicio adquiridos por el aliado estarán vigentes a partir de las 48 horas hábiles después de haber sido activado el servicio dentro del sistema.
- También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- Cualquier servicio que sea contratado directamente por el usuario MOVISTAR a través de terceros.
- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Autolesiones o participación del usuario en actos delictuosos ya sea culpable o dolosamente. La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.
- La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones. La participación del usuario en carreras de caballos, de bicicletas, de coches y en cualquier clase de carreras y exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o de resistencia.
- Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos. Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, etc., se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras, etc., en el domicilio del asegurado o beneficiarios.

## **OTRAS EXCLUSIONES GENERALES.**

No son objeto de los servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) La mala fe, fraude o abuso de confianza del USUARIO, comprobada por el personal de A365.
- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- c) Hechos y actos del hombre derivados de: terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, asalto, motín o tumulto, etc.



- d) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- e) La ingestión de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- f) Enfermedades Psiquiátricas y/o mentales.
- g) Incidentes y/o accidentes causados por el uso o consumo de estupefacientes, alcohol y/o droga.
- o) Accidentes o lesiones causados por la práctica de deportes de alto riesgo nombrados, pero no limitados a: Paracaidismo, surf, bungee jumping, snowboard, alpinismo o montañismo, motocross, parapente, aladeltismo, rafting, buceo deportivo, esquí, ciclismo de montaña, skateboard, skitesurf, esquí acuático, cuatriciclo, motonáutica, windsurf, Sandboard, moto de nieve, planeador o soaring, kayak, canotaje, lancha, globo aerostático, catamarán, vela,
- p) Daños causados a sí mismo por alteración de sus facultades mentales

## GLOSARIO DE TÉRMINOS DEFINICIONES.

Siempre que se utilicen en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

**AFILIADO:** Es la persona física que haya contratado a través de Movistar la promoción del servicio de asistencia que presta A365, y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que se envíe para tal efecto a A365.

**SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el producto que haya sido adquiridos de forma promocional por el USUARIO y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

**URGENCIA:** Es la aparición fortuita de un problema de etiología diversa y de gravedad variable, que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte del sujeto o de sus allegados (OMS). Desde el punto de vista médico, podemos definirla también como toda aquella patología cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal, pero que obligatoriamente su atención no debe retrasarse más de seis horas.



**EVENTO:** Es una SITUACION DE ASISTENCIA reportada por un USUARIO que da derecho a la prestación de uno de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

**ACCIDENTE:** Todo evento súbito e imprevisto que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente.

**FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los SERVICIOS que ofrece A365 estarán a disposición de los USUARIOS, que será a partir de las 48 horas hábiles posterior a la adquisición del servicio promocional por el usuario.

**RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio permanente que manifieste tener un AFILIADO en el formulario de asistencia.

**EQUIPO TÉCNICO:** El personal asistencial apropiado que esté gestionando los SERVICIOS a los USUARIOS por cuenta de A365, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

**MONTO POR EVENTO:** Es el costo máximo que será cubierto por A365, asociado a la prestación de un SERVICIO. Si el valor de la prestación es superior a este MONTO POR EVENTO, la diferencia será de cargo del USUARIO.

**PROVEEDOR:** Es el EQUIPO TECNICO de A365, o subcontratado por A365, apropiado para prestar los SERVICIOS a un USUARIO de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

**COPAGO:** Deducible o pago parcial que el afiliado debe cancelar para adquirir un servicio

## **PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Queda entendido que A365 podrá prestar los servicios de asistencia en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate.

Los servicios a que se refiere el presente documento, configura la única obligación a cargo de A365 y/o su red de prestadores y en ningún caso reembolsará al CLIENTE las sumas que este hubiera erogado.