

**HOGAR SEGURO 2000 COLONES****INFORMACIÓN PREVIA AL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO DE SEGUROS  
REGLAMENTO SOBRE COMERCIALIZACIÓN DE SEGUROS****I. INFORMACIÓN RELATIVA A LA ENTIDAD ASEGURADORA****A. DATOS GENERALES DE LA ASEGURADORA**

**NOMBRE:** Instituto Nacional de Seguros (INS).

**CREACIÓN:**

El **Instituto Nacional de Seguros** se creó mediante Ley No.12, del 30 de octubre de 1924 con el propósito de responder a las necesidades de protección de la sociedad costarricense. Inició sus operaciones como Banco de Seguros y en 1948 cambió a **INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS)**, nombre que mantiene hasta la fecha.

**DIRECCIÓN:**

Las Oficinas Centrales, así como nuestra Sede Central, están situadas en las calles 9 y 9 Bis, avenida 7, en San José. El INS cuenta con Sedes que brindan excelente servicio en: Liberia, Nicoya, Puntarenas, San Ramón, Pavas, Cartago, San Isidro del General, Ciudad Neily, Turrialba, Limón, Guápiles, Guadalupe, Heredia, Alajuela, Ciudad Quesada, Desamparados, Tibás, San Pedro.

**DATOS DE CONTACTO:**

Central telefónica del INS 2287-6000  
Consultas sobre seguros: 800-835-3467 TeleINS  
Correos: Consultas sobre seguros: [contactenos@ins-cr.com](mailto:contactenos@ins-cr.com),  
Sugerencias o quejas: [cservicios@ins-cr.com](mailto:cservicios@ins-cr.com)

**B. REGISTRO ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS**

Código A01, comprobable en la dirección electrónica [www.sugese.fi.cr](http://www.sugese.fi.cr), sección "Aseguradoras".

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

### C. CALIFICACIÓN DE RIESGO VIGENTE

**Calificación Nacional.** Largo Plazo FFS (Fortaleza Financiera de Empresas de Seguros) Escala Nacional: AAA (cri), otorgada por Fitch Ratings.

**Perspectiva:** Estable

El INS se mantiene como la compañía de seguros más grande en toda la región centroamericana y es uno de los competidores más grandes en Latinoamérica.

**Calificación Internacional.** Financial Strength Ratings A- (Excellent) Otorgada por A.M. Best (New York).

**Perspectiva:** Estable

Las calificaciones reflejan el favorable desempeño operativo del INS en conjunto con su fuerte capitalización, su sólido programa de reaseguro y su posición como la principal compañía aseguradora de Costa Rica.

### D. TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Todo dato, documento privado o información confidencial que el asegurado o consumidor de seguros brinde al Instituto, a sus intermediarios o a los proveedores de servicios auxiliares, en relación con un contrato de seguros, se tratará como tal, de acuerdo con lo establecido en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.

La revelación injustificada o el mal uso de la información protegida acarreará responsabilidad administrativa, civil y penal, en caso de causarse perjuicio a las partes contratantes o a terceros.

### E. PROCEDIMIENTOS PREVISTOS PARA PRESENTAR QUEJAS

**Formularios y procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones.**

**Forma de presentar una queja o reclamo:**

De acuerdo a lo establecido en artículo 11 del Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros se debe presentar la queja o reclamación personalmente (o autenticado), por medio de representante legal en la oficina de la Contraloría de Servicios o en las Sedes del INS; asimismo, podrá utilizarse el correo electrónico validando el documento mediante firma digital del Sistema Nacional de Certificación Digital.

La forma de presentación es por medio del formulario de descarga existente en el siguiente enlace: <http://portal.ins-cr.com/portal.ins-cr.com/General/conserv/ContraloriadeServicios.htm>

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

### Forma de presentar disconformidades, consultas y sugerencias derivadas del Servicio al cliente:

Todo asegurado o cliente podrá interponer disconformidades, consultas, o sugerencias sobre los servicios prestados por la Institución, para que sean evacuadas con la atención y prontitud que todo cliente merece.

Podrá hacerlo personalmente, en línea o por escrito, pero es necesario que se incluya:

- Nombre completo, número de cédula y teléfono.
- Dirección, fax o correo electrónico para recibir notificaciones.
- Detalle de los hechos u omisiones que motivan la disconformidad o sugerencia.
- Indicar claramente las personas y órganos involucrados en la denuncia.
- Pruebas fehacientes que respaldan el hecho, si se cuenta con ellas.

Para esos efectos el Departamento Contraloría de Servicios tiene a disposición los siguientes medios:

- a. Oficinas Centrales ubicadas en San José, frente al Parque España, en Avenidas 7 y 9, Calle 9. Horario de 8 a.m. a 5 p.m. Lunes a Viernes, jornada continua.
- b. En cualquier Sede o Punto de Servicio del INS, personalmente o mediante una nota debidamente autenticada.
- c. Línea telefónica gratuita: 800-INSCONTRALORIA (800-467266-87256742)
- d. Central telefónica: 2287-6161 ext. 2351, 2299, 3976, 3979 y 8418.
- e. Fax: 2287-8346
- f. Correo electrónico: [cservicios@ins-cr.com](mailto:cservicios@ins-cr.com), preferiblemente validado mediante firma digital.
- g. Internet: Mediante el formulario ubicado en la página web del INS, según el siguiente enlace: <http://portal.ins-cr.com/portal.ins-cr.com/General/conserv/funcionesCS.htm>

## F. PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIALES

Para la resolución extrajudicial de casos se aplican las formas establecidas en la **LEY SOBRE RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE LA PAZ SOCIAL**, Ley No. 7727 de 09 de diciembre de 1997.

**HOGAR SEGURO 2000 COLONES****II. INFORMACIÓN RELATIVA AL CONTRATO DE SEGURO****A. INFORMACIÓN SOBRE EL PRODUCTO**

**Descripción HOGAR SEGURO 2000 COLONES:** Permite amparar las pérdidas o daños que pueda sufrir una casa de habitación o apartamento, en el menaje o en las estructuras que la conforman.

**Código de producto:** G06-44-A01-028- VLRCS

**Fecha de registro:** 6 de febrero de 2012.

**B. REQUISITOS DE ASEGURAMIENTO****B.1. PARA EL TOMADOR:**

- Solicitud del aseguramiento debidamente cumplimentado.
- Formulario Conozca a su cliente para persona Física o Jurídica.
- Personería Jurídica.
- Copia de cédula de identidad física nacional, residencial o pasaporte del Tomador y/o Asegurado o el representante legal y/o apoderado de la empresa en persona jurídica.
- Recibo de Servicio Público del Tomador y/o Asegurado o el representante legal y/o apoderado de la empresa en persona jurídica.
- Listado de obras de arte y artículos superiores a \$ 1,500.00. En caso de aseguramiento de obras de arte debe, presentar: facturas, certificaciones de autenticidad y fotografías.

**C. COBERTURAS**

El Instituto indemnizará al Asegurado por la pérdida directa e inmediata que sufran los bienes Asegurados (vivienda, menaje y otras estructuras) a causa directa de los riesgos amparados bajo las coberturas que adelante se detallan, siempre y cuando no sean causadas por dolo del Asegurado y/o Tomador y hayan sido incluidas en el contrato de conformidad con lo estipulado en las Condiciones Particulares, y se haya pagado la prima que acredita la protección.

**HOGAR SEGURO 2000 COLONES****COBERTURA BÁSICA****COBERTURA A: INCENDIO HOSTIL CASUAL Y RAYO**

La protección ofrecida por esta cobertura cubre las pérdidas que resulten de:

1. Incendio hostil casual y rayo.
2. Incendio de bosques, malezas, selvas, charrales, praderas, pampas o fuego empleado en el despeje del terreno, siempre y cuando no sean producidos por el Asegurado y/o Tomador.
3. Daños causados por el calor y el por humo producto del incendio incendio hostil: y daños por humo de una operación repentina, inusual y defectuosa de unidades de calefacción o cocina, esta última solamente cuando esté provista de un extractor de humo o chimenea.

Cuando ocurra un evento amparable por este contrato, el Instituto cubrirá los daños que sean consecuencia de las medidas adoptadas para extinguir y evitar la propagación del incendio, así como los daños por evacuación, demolición u otras similares, para salvar lo bienes asegurados además cubre el hurto de los bienes asegurados durante el incendio.

Adicionalmente cubre los gastos en que el Asegurado incurra para aminorar la pérdida, destrucción o daño, pero en todo caso, la suma total a pagar no excederá el límite de responsabilidad amparado.

**COBERTURAS ADICIONALES****COBERTURA B: RIESGOS VARIOS**

El Instituto por esta cobertura, se compromete con el Asegurado y/o Tomador a indemnizar la pérdida sufrida por el bien asegurado a consecuencia de:

1. Motín, huelga, paro legal, conmoción civil, daño malicioso o actos de personas malintencionadas. Esta protección opera solamente cuando los daños que sufran directamente los bienes Asegurados, sean producto de:
  - a. La acción de toda autoridad legalmente constituida, que tenga como fin reprimir cualquiera de las alteraciones del orden público cubiertas; la tentativa de ejecutar dicha reprimenda; o bien, aminorar las consecuencias de tales alteraciones.
  - b. Actos de huelguistas realizados con motivo de disturbios de carácter laboral.
  - c. Actos o acción que se lleve a cabo para contrarrestar la huelga.

### HOGAR SEGURO 2000 COLONES

d. El incendio y la explosión, el robo, el hurto y rotura de cristales que ocurran con ocasión de un motín, huelga, paro legal o conmoción civil.

e. Acto malicioso

2. Colisión de vehículos de terceras personas contra la propiedad asegurada, caída de aeronaves u objetos desprendidos de los mismos.

3. Explosión, implosión y el incendio derivado de los mismos.

Ampara los daños que sufran directamente los bienes asegurados, producto de:

a. La explosión o ruptura de calderas, tubos, turbinas o máquinas de vapor y partes rotativas de maquinaria.

b. La irrupción del aire en recintos con presión inferior a la de la atmósfera.

4. Caída de árboles, antenas y torres de televisión, radio, electrificación y similares.

5. Lluvia y derrame. Quedan comprendidos dentro del alcance de esta cobertura, los daños derivados de:

a. Derrames de agua de receptáculos, tanques elevados o a nivel de tierra, o de conductores de alimentación o descarga.

b. Desagüe o derrame accidental del agua del sistema de aguas servidas o agua potable del Asegurado.

c. Entrada de agua a través de: ventanas, tragaluces, puertas abiertas, canoas, bajantes y desagües.

### COBERTURA C: INUNDACIÓN, DESLIZAMIENTO Y VIENTOS

Quedan comprendidos dentro del alcance de esta cobertura, los daños derivados de:

1. Inundación:

Quedan comprendidos dentro del alcance de esta cobertura, los daños derivados de:

a. La elevación de las aguas de ríos, lagos, diques, represas, embalses y otros depósitos semejantes, que se produzcan por fenómenos de la naturaleza.

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

b. La entrada de agua proveniente de los sistemas públicos de alcantarillado pluvial, siempre y cuando esto se origine por obstrucción o falta de capacidad de conducción del mismo, y se encuentren fuera del control del Asegurado.

### 2. Deslizamiento:

Quedan comprendidos dentro del alcance de esta cobertura, los daños derivados del desplazamiento de una masa de tierra, roca u otro material de que están formados los predios adyacentes, o sobre los cuales están asentados los edificios o instalaciones del Asegurado.

### 3. Vientos:

Ampara los daños producidos a la propiedad asegurada como consecuencia de:

a. La acción directa o indirecta de vientos huracanados que incluye la inundación en los términos usados en esta póliza, siempre que sea provocada por las precipitaciones pluviales que usualmente acompañan a estos fenómenos de la naturaleza.

b. La acción directa o indirecta de vientos locales.

c. La acción directa de la caída de granizo.

## COBERTURA D: CONVULSIONES DE LA NATURALEZA

Quedan comprendidos dentro del alcance de esta cobertura, los daños derivados de:

1. Temblor y terremoto y el incendio derivado de los mismos.

2. Erupción volcánica, maremoto, fuego subterráneo y el incendio derivado de los mismos.

## COBERTURA H: PÉRDIDA DE RENTAS POR CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

Cubre la pérdida real económica que sufra el Asegurado por las rentas que dejare de percibir respecto del edificio o edificios arrendados, siempre que dicha pérdida se deba a un siniestro ocurrido a la propiedad asegurada y que se encuentre amparado por la póliza, hasta por el período y la suma que se indican en las Condiciones Particulares de la misma, sin exceder en cada mes de una doceava parte del importe anual de las rentas que generen dichos edificios.

La Suma Asegurada representa el importe anual de las rentas del edificio o edificios Asegurados en esta póliza y en caso de que sea menor a tal importe le será aplicada la cláusula de infraseguro de las Condiciones Generales de la Póliza.

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

Para efectos de esta cobertura, el Asegurado deberá contar con los contratos de arrendamiento de cada edificio arrendado.

### COBERTURA I: ROTURA DE CRISTALES

El Instituto indemnizará al Asegurado por las pérdidas económicas en que incurra por rotura de vidrios, celosías, cristales (interiores y/o exteriores), espejos, y otros, detallados en la póliza.

Quedan comprendidos dentro del alcance de esta cobertura toda clase de riesgos, excepto los excluidos.

### COBERTURA R: GASTOS POR ALQUILER

Cubre los gastos que tenga que erogar el Asegurado por concepto de alquiler de casa de habitación, como consecuencia de la realización de los riesgos que ampara esta póliza, hasta por el periodo de indemnización y la suma que se indican en la solicitud de la misma, sin exceder en cada mes de la cantidad que resulte de dividir la suma asegurada entre el número de meses de dicho período. No obstante, la suma asegurada en esta cobertura, no podrá ser mayor que el 20% del monto asegurado en el rubro de edificio.

La protección que otorga esta cobertura cesará cuando por estar la propiedad asegurada en condiciones habitables, el Asegurado se reinstale de nuevo en ello o cuando transcurra el periodo máximo de indemnización (lo que se presente primero), sin que quede limitado por la fecha de terminación de la vigencia de la póliza.

Esta cobertura se extiende a cubrir, de acuerdo con sus límites y condiciones, los gastos erogados por el Asegurado hasta por un máximo de 15 días naturales, cuando como resultado directo de la ocurrencia de los riesgos asegurados, el acceso a los predios haya sido prohibido por orden de autoridad competente.

Para el pago de toda indemnización al amparo de esta cobertura, se requiere que el Asegurado presente previamente los comprobantes de los gastos erogados. Dicho pago no está sujeto a la cláusula de infraseguro ni a ningún deducible.

### COBERTURA DE SERVICIOS MULTIASISTENCIA HOGAR

Los servicios de MULTIASISTENCIA HOGAR tienen por objeto coadyuvar en la atención de las situaciones emergentes que se detallan más adelante, lo cual no implicará bajo ninguna circunstancia atender o inspeccionar labores del mantenimiento ordinario o extraordinario que debe darse a los bienes objeto de este seguro.

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

Los servicios de MULTIASISTENCIA HOGAR se brindan en especie, lo que implica que no se realizarán reintegros por servicios que el Asegurado contrate por sus propios medios ni bajo otras circunstancias, excepto aquellos casos previamente autorizados por el Instituto, para lo cual se procederá con el reembolso del costo incurrido por el Asegurado en los términos que el Instituto le haya autorizado y hasta los límites establecidos para cada uno de los servicios aquí contemplados.

Este servicio se brinda siempre y cuando la póliza se encuentre al día con el pago de la prima del seguro.

Los servicios de Multiasistencia se podrán otorgar siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

Cuando los servicios sean requeridos para inmuebles habitacionales denominados condominios tanto horizontales como verticales y el daño a reparar involucre "áreas comunes entre condominios habitacionales" (de pared a pared y /o de piso a techo o viceversa), el asegurado que solicite el servicio de Multiasistencia, deberá haber conseguido el permiso expreso del otro propietario y de la administración de los condóminos para efectuar las reparaciones.

Los beneficios gratuitos de MULTIASISTENCIA HOGAR se brindan en dos modalidades, denominadas PLAN BASE Y PLAN TOTAL PLUS. Los límites estipulados para estas modalidades son excluyentes entre sí.

El PLAN BASE se otorga a las pólizas Hogar Seguro 2000 que posean como mínimo las coberturas A y B.

El PLAN TOTAL PLUS se otorga a las pólizas Hogar Seguro 2000 que posean como mínimo las coberturas A, B, C y D.

MULTIASISTENCIA HOGAR, es una cobertura de prestación de servicios emergentes en el hogar, en la cual se brinda el servicio en especie, anulando o no contemplando el concepto de indemnización (pago de dinero), ni tampoco, cubre el costo de los materiales, partes o refacciones de los bienes sujetos a reparación o involucrados en el servicio asistencial; los cuales estarán a cargo y serán asumidos por el asegurado.

No se cubrirán remodelaciones, mejoras ni mantenimiento ordinario o extraordinario, tampoco se cubrirán los deducibles que el asegurado esté obligado a asumir en caso de un siniestro.

Si el Asegurado requiera alguno o varios de los beneficios contemplados en la cobertura MULTIASISTENCIA HOGAR detallados en las presentes Condiciones; deberá solicitarlo llamando al siguiente número: 800-800-8001, opera las 24 horas del día, 365 días al año.

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

Sobre los servicios que el Asegurado contrate por sus propios medios, sin previa autorización del Instituto; en ausencia de la llamada, no procederá amparo alguno de reclamo, ni de reembolso.

Los términos en que se brindan los servicios y el límite máximo de responsabilidad del Instituto por servicios brindados bajo la cobertura de asistencia, se encuentra establecido en cada uno de los servicios que se detallan adelante y aplicará cuando la póliza se encuentre vigente y siempre que los servicios surjan de las causas aquí detalladas. Estos servicios son aplicables durante la vigencia del seguro, y si no se utilizan durante el período, no se acumulan para el siguiente.

En caso de que un mismo asegurado cuente con varias pólizas suscritas a su nombre para un mismo riesgo y se cumpla con los requisitos establecidos para el disfrute de los beneficios de multiasistencia; al ocurrir un evento aplicará únicamente el servicio, hasta el límite de los beneficios correspondientes a una póliza, no a la sumatoria de los límites de cada póliza suscrita.

El servicio de multiasistencia no se hará extensivo a otras propiedades del asegurado que estén en condiciones de arrendamiento a menos que cada unidad habitacional cuente con su póliza respectiva.

Limitándose a brindar solamente los servicios de Fontanería, Cerrajería, Electricidad, Coordinación y Reparación de fugas de gas y Rotura de cristales.

En caso de que el asegurado agote el número de eventos y/o se exceda de los límites a los que tiene derecho, puede hacer uso del servicio de Multiasistencia por referencia o conexión, siempre que se trate de los servicios nombrados en esta cobertura, esto quiere decir que se le otorga el servicio y este deberá pagar directamente al proveedor, previa coordinación; constituyendo ésta una situación ajena al servicio gratuito agotado.

Si el servicio requerido se motiva u origina por los daños o la ocurrencia de un evento cubierto por alguna de las otras coberturas suscritas, el asegurado deberá presentar el aviso de siniestro por la cobertura afectada en la sede del INS de su conveniencia; y en este caso no operará la cobertura de Multiasistencia.

Asimismo se aclara que en todas aquellas reparaciones en que se requiera romper alguna (s) pieza (s) de piso cerámico, azulejos, madera, linóleo, alfombra o cualquier otra clase o material, o cambiar algún vidrio ahumado, polarizado, entintado, esmerilado o de cualquier otro tipo o modelo, dado que el Instituto solo coordina el servicio y mano de obra hasta los límites establecidos, no cubrirá el costo de los materiales y no será nuestra responsabilidad reponer la (s) pieza (s) afectada (s) con igual tipo, color, estilo o calidad a la que existía, de igual forma tampoco será obligación ni conllevará de nuestra parte realizar la sustitución total del material circundante del área total.

El servicio MULTIASISTENCIA HOGAR puede ser solicitado por las siguientes personas:

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

Este servicio se brindará únicamente a la vivienda asegurada; y podrá ser solicitado por el asegurado titular: su cónyuge e hijos menores de 21 años que convivan en la casa hasta el primer grado de consanguinidad; en el caso de que se requieran los servicios de Cerrajería y vidriería, se requerirá la presencia del asegurado o su autorización de éste por escrito.

### PLAN BASE

El Plan Base se otorga para las pólizas de Hogar Seguro 2000 que tengan contratadas las coberturas A – B

### DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

#### 1. Fontanería:

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua potable de la casa de habitación asegurada, se gestionará el envío, de un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita. Este servicio comprende la detección de la fuga.

No obstante lo anterior este servicio no incluirá el cambio o reposición de llaves, cacheras u otras instalaciones fijas de agua potable; tampoco cubre el costo de los materiales; todo lo cual estará a cargo y serán asumidos por el asegurado que recibe el servicio

Este servicio se extiende a las “áreas comunes entre condominios”, (solamente de pared a pared, de piso a techo o viceversa) siempre y cuando exista acuerdo con el otro propietario, y autorización de la administración del condominio.

Límite de cobertura: Hasta USD \$100 (cien dólares exactos) por año póliza, valor máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 2 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

#### 2. Cerrajería:

En caso de inutilización o daño de cerraduras, se gestionará el envío, de un operario que realizará los trabajos y reparaciones de urgencia necesarios para restablecer el funcionamiento de la misma. No se cubrirá el costo de los materiales a utilizar en las reparaciones, ni tampoco la reposición de llavines o llaves, lo cual estará a cargo y serán asumidos por el asegurado que recibe el servicio. Este servicio aplica solamente para cerraduras de puertas o ventanas que den al exterior de la vivienda, es decir aquellas que den directamente a la calle o directamente al patio o aquellas que conecta a la vivienda

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

directamente por el sector del garaje; no aplica para daños en llavines de puertas o ventanas internas.

Asimismo, en caso de intento de robo y/o por un evento accidental se inhabilite el portón eléctrico y se imposibilite el cerrado automático y la apertura normal de este, el Instituto brindará la asistencia de igual forma enviando un operario con el fin de habilitar el portón; asumiendo el asegurado el costo de los materiales o refacciones para su reparación.

No se cubrirá daños o defectos en el motor eléctrico ni tampoco daños en llavines eléctricos.

No cubre los accidentes ocasionados a la instalación eléctrica fuera de la vivienda asegurada o que obedezcan o se produzcan por fallas del suministro de energía por parte de las empresas proveedoras de estos servicios o que sean ocasionados por vehículos de cualquier tipo, árboles, ramas o animales de cualquier especie.

Límite de cobertura: Hasta USD \$100 (cien dólares exactos) por año póliza, valor máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 2 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

### 3. Electricidad:

En caso de falta de energía eléctrica en el interior de la casa de habitación o condominio habitacional asegurado, resultado de fallas, desperfectos, corto circuito, sobrecarga o avería de las instalaciones eléctricas; (únicamente en el interior de la vivienda o dentro de sus predios) se gestionará el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita. Nota: No incluye la reparación de ningún aparato, equipo o electrodoméstico.

No incluye los materiales, el cambio de la instalación eléctrica, el cambio de toma corrientes ni enchufes, o cualquier otra parte o refacción, lo cual estará cargo y será asumido por el asegurado.

Este servicio se extiende a las “áreas comunes entre el condominios”, (solamente de pared a pared, de piso a techo o viceversa) siempre y cuando exista acuerdo con el otro propietario

Límite de cobertura: Hasta USD \$100 (cien dólares exactos) por año póliza, valor máximo para el conjunto de eventos.

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

Límite de eventos: Máximo 2 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

### 4. Rotura de cristales:

Únicamente en caso de rotura total de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la casa de habitación (entiéndase fachada exterior la cara principal de la vivienda) o condominio habitacional asegurado que de a la calle o al patio, se gestionará el envío, de un operario que procederá a dar el servicio de mano de obra para la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura. El costo del cristal de puertas o ventanas y de cualquier parte o refacción estará a cargo y deberá ser asumida por el asegurado.

Límite de cobertura: Hasta USD \$100 (cien dólares exactos) por año póliza, valor máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 2 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

### 5. Conexión con profesionales:

El servicio se limitará únicamente a proporcionar información y poner a disposición del asegurado, profesionales en medicina, farmacia, derecho, informática o técnicos en el campo eléctrico o informático de distintas áreas en la materia que le puedan asistir. Las formulaciones y/o acciones que pacte el asegurado con alguno de los proveedores; quedará únicamente a criterio, decisión y coordinación propia y exclusiva de asegurado; siendo por tanto limitada a brindar información y referencias; sobre las que el Instituto no asumirá responsabilidad alguna.

En caso que el asegurado acceda a la referencia para el suministro de los servicios. Deberá el asegurado pagar directamente al proveedor

Para el caso de especialistas en el área legal se pondrá a disposición del Asegurado la referencia (conexión) de una red de proveedores en el ámbito legal, las 24 horas del día durante los 365 días del año. No se cubrirá económicamente el costo de la consulta ni los honorarios por servicios, los cuales deberán correr por cuenta del asegurado.

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

Así mismo, las responsabilidades por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el Asegurado será un acuerdo privado entre las partes y el Instituto no asumirá responsabilidad alguna.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

### **6. Referencias médicas o farmacéuticas y hospitalarias:**

Se proporcionará vía telefónica al asegurado información general sobre los centros hospitalarios y farmacias más cercanos dentro de la República de Costa Rica. No incluye los gastos derivados por la atención médica los cuales deberán ser cubiertos por cuenta y riesgo del asegurado.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

### **7. Traslado en ambulancia y/o traslado en taxi para cita médica programada:**

Por este servicio se podrá enviar una ambulancia terrestre o taxi para atender una cita médica programada para trasladar al Asegurado al centro hospitalario más cercano en un radio máximo de 40 kilómetros.

Si el traslado en ambulancia excede este radio de movilización y/o el monto límite de la cobertura, el exceso deberá ser asumido y cubierto por el Asegurado.

Aplicará siempre que; si el Asegurado por su condición física (ciudadano de oro o con algún grado de discapacidad o afectación física o convalecencia) se encuentre imposibilitado para movilizarse normalmente o trasladarse por otros medios a su cita médica y solicita un traslado programado en ambulancia o taxi.

En este caso y circunstancia, se le coordinará el servicio, con una anticipación de 24 horas. El operador del call center además de verificar el estado de la persona que requiere el servicio, solicitará los datos personales del asegurado, nombre y lugar del centro médico, nombre del especialista médico que le atenderá, fecha y hora de la cita médica, origen y destino del traslado. El traslado en caso de urgencia, se limitará hasta el centro hospitalario más cercano a su vivienda. Si el asegurado vive en zona rural y la cita está programada en algún hospital de Cabecera, se otorga el servicio siempre y cuando el asegurado asuma el costo excedente del límite de cobertura establecido para este servicio. El asegurado se compromete a facilitar al proveedor una copia del comprobante de la cita médica.

Límite de cobertura: Hasta USD \$100 (cien dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 2 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

Los eventos de ida y regreso se contabilizarán como eventos independientes, serán registrado y cargados a la póliza.

### 8. Información 24/7 (veinticuatro horas / siete días):

A solicitud del Asegurado, se proporcionará vía telefónica la siguiente información:

- Información básica Administrativa del Instituto Nacional de Seguros, por ejemplo: horarios, números telefónicos y direcciones de las Sedes del Instituto.
- Ubicación y números de teléfono de embajadas y consulados de Costa Rica alrededor del mundo.
- Información sobre vacunación, visados y trámites de entrada a un país. Recomendaciones higiénico- sanitarias de entrada a un país.
- Información de actividades recreativas u ocio, por ejemplo: cartelera de cine y teatro, referencias de floristerías, restaurantes, salones de belleza, centros culturales, agencia de viajes.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

## PLAN PLUS

El Plan Plus aplica para las pólizas de Hogar Seguro 2000 que tengan contratadas las coberturas A-B-C-D.

## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

### 1. Fontanería:

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua potable de la casa de habitación asegurada, se gestionará el envío, de un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita. Este servicio comprende la detección de la fuga.

No obstante lo anterior este servicio no incluirá el cambio o reposición de llaves, cacheras u otras instalaciones fijas de agua potable; tampoco cubre el costo de los materiales; todo lo cual estará a cargo y serán asumidos por el asegurado que recibe el servicio.

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

Este servicio se extiende a las “áreas comunes entre condominios”, (solamente de pared a pared, de piso a techo o viceversa) siempre y cuando exista acuerdo con el otro propietario, y autorización de la administración del condominio.

Límite de cobertura: Hasta USD \$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por año póliza, valor, máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 3 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

### 2. Cerrajería:

En caso de inutilización o daño de cerraduras, se gestionará el envío, de un operario que realizará los trabajos y reparaciones de urgencia necesarios para restablecer el funcionamiento de la misma. No se cubrirá el costo de los materiales a utilizar en las reparaciones, ni tampoco la reposición de llavines o llaves, lo cual estará a cargo y serán asumidos por el asegurado que recibe el servicio. Este servicio aplica solamente para cerraduras de puertas o ventanas que den al exterior de la vivienda, es decir aquellas que den a la calle o patio que conecta a la vivienda por el sector del garaje; no aplica para daños en llavines de puertas o ventanas internas.

Asimismo, en caso de intento de robo y/o por un evento accidental se inhabilite el portón eléctrico y se imposibilite el cerrado automático y la apertura normal de este, el Instituto brindará la asistencia de igual forma enviando un operario con el fin de habilitar el portón; asumiendo el asegurado el costo de los materiales o refacciones para su reparación.

No se cubrirá daños o defectos en el motor eléctrico ni tampoco daños en llavines eléctricos.

Límite de cobertura: Hasta USD \$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por año póliza, valor, máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 3 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

### 3. Electricidad:

En caso de falta de energía eléctrica en el interior de la casa de habitación o condominio habitacional asegurado, resultado de fallas, desperfectos, corto circuito, sobrecarga o avería de las instalaciones eléctricas; (únicamente en el interior de la vivienda o dentro de sus predios) se gestionará el envío de un operario que se encargará de la reparación de

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita. Nota: No incluye la reparación de ningún aparato, equipo o electrodoméstico.

No incluye los materiales, el cambio de la instalación eléctrica, el cambio de toma corrientes ni enchufes, o cualquier otra parte o refacción, lo cual estará a cargo y será asumido por el asegurado.

Este servicio se extiende a las “áreas comunes entre el condominios”, (solamente de pared a pared, de piso a techo o viceversa) siempre y cuando exista acuerdo con el otro propietario.

No cubre los accidentes ocasionados a la instalación eléctrica fuera de la vivienda asegurada o que obedezcan o se produzcan por fallas del suministro de energía por parte de las empresas proveedoras de estos servicios o que sean ocasionados por vehículos de cualquier tipo, árboles, ramas o animales de cualquier especie.

Límite de cobertura: Hasta USD \$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por año póliza, valor máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 3 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

### 4. Rotura de cristales:

Únicamente en caso de rotura total de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la casa de habitación (entiéndase fachada exterior la cara principal de la vivienda) o condominio habitacional asegurado que da a la calle o al patio, se gestionará el envío, de un operario que procederá a dar el servicio de mano de obra para la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura. El costo del cristal de puertas o ventanas y de cualquier parte o refacción estará a cargo y deberá ser asumida por el asegurado.

Límite de cobertura: Hasta USD \$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por año póliza, valor máximo para el conjunto de eventos.

Límite de eventos: Máximo 3 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Este servicio no ampara labores de mantenimiento.

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

### 5. Conexión con profesionales:

El servicio se limitará únicamente a proporcionar información y poner a disposición del asegurado, profesionales en medicina, farmacia, derecho, informática o técnicos en el campo eléctrico o informático de distintas áreas en la materia que le puedan asistir. Las formulaciones y/o acciones que pacte el asegurado con alguno de los proveedores; quedará únicamente a criterio, decisión y coordinación propia y exclusiva de asegurado; siendo por tanto limitada a brindar información y referencias; sobre las que el Instituto no asumirá responsabilidad alguna.

En caso que el asegurado acceda a la referencia para el suministro de los servicios. Deberá el asegurado cancelar directamente al proveedor

Para el caso de especialistas en el área legal se pondrá a disposición del Asegurado la referencia (conexión) de una red de proveedores en el ámbito legal, las 24 horas del día durante los 365 días del año. No se cubrirá económicamente el costo de la consulta ni los honorarios por servicios, los cuales deberán correr por cuenta del asegurado.

Así mismo, las responsabilidades por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el Asegurado será un acuerdo privado entre las partes y el Instituto no asumirá responsabilidad alguna.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

### 6. Referencias médicas o farmacéuticas y hospitalarias:

Se proporcionará vía telefónica al asegurado información general sobre los centros hospitalarios y farmacias más cercanos dentro de la República de Costa Rica. No incluye los gastos derivados por la atención médica los cuales deberán ser cubiertos por cuenta y riesgo del asegurado.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

### 7. Traslado en ambulancia y/o traslado en taxi para cita médica programada:

Por este servicio se podrá enviar una ambulancia terrestre o taxi para atender una cita médica programada para trasladar al Asegurado al centro hospitalario más cercano en un radio máximo de 40 kilómetros.

Si el traslado en ambulancia excede este radio de movilización y/o el monto límite de la cobertura, el exceso deberá ser asumido y cubierto por el Asegurado.

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

Aplicará siempre que; si el Asegurado por su condición física (ciudadano de oro o con algún grado de discapacidad o afectación física o convalecencia) se encuentre imposibilitado para movilizarse normalmente o trasladarse por otros medios a su cita médica y solicita un traslado programado en ambulancia o taxi.

En este caso y circunstancia, se le coordinará el servicio, con una anticipación de 24 horas. El operador del call center además de verificar el estado de la persona que requiere el servicio, solicitará los datos personales del asegurado, nombre y lugar del centro médico, nombre del especialista médico que le atenderá, fecha y hora de la cita médica, origen y destino del traslado. El traslado en caso de urgencia, se limitará hasta el centro hospitalario más cercano a su vivienda. Si el asegurado vive en zona rural y la cita está programada en algún hospital de Cabecera, se otorga el servicio siempre y cuando el asegurado asuma el costo excedente del límite de cobertura establecido para este servicio. El asegurado se compromete a facilitar al proveedor una copia del comprobante de la cita médica.

Límite de cobertura: Hasta USD \$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 4 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Los eventos de ida y regreso se contabilizarán como eventos independientes, serán registrado y cargados a la póliza.

### **8. Servicios de traslados: residencia-aeropuerto y aeropuerto-residencia:**

En caso de viaje del Asegurado a nombre de quien se expidió la póliza, se coordinará el envío de un taxi para el traslado, desde su lugar de residencia hasta el aeropuerto y en su llegada, desde el aeropuerto hasta su lugar de residencia, sin paradas o desvío de ruta alguna en el trayecto, con el Asegurado podrán viajar en el taxi, tantas personas como su capacidad permitida lo autorice.

Este servicio, deberá se coordinado por el Asegurado, con un mínimo de 24 horas de antelación al viaje. Y se brindará con el tiempo prudencial del caso, según hora de partida del vuelo y duración aproximada del traslado (taxi) de acuerdo con la solicitud del Asegurado a nombre de quien se expidió la póliza.

Este servicio operara únicamente en un radio de 40 kilómetros; sin embargo, si el servicio sobrepasa este kilometraje el asegurado deberá asumir la diferencia del costo del servicio y cancelarla directamente al proveedor del servicio en el momento de la prestación.

Aplica solo en caso de salida por aeropuertos internacionales; y se otorgará solamente un vehículo por viaje. En este servicio no se contempla el traslado de mascotas, ni otra clase de animales.

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

Aplica solo si viaja la persona titular de la póliza y puede ser solicitado en el lugar donde se encuentre el asegurado.

Cada traslado hacia el aeropuerto y desde el aeropuerto, se contabilizarán como eventos independientes.

Límite de cobertura: Hasta USD \$150 (ciento cincuenta dólares exactos) por evento.

Límite de eventos: Máximo 4 eventos por póliza y casa de habitación o condominio asegurado individualmente y por año póliza.

Los eventos de ida y regreso se contabilizarán como eventos independientes, serán registrado y cargados a la póliza.

### 9. Información 24/7 (veinticuatro horas / siete días):

A solicitud del Asegurado, se proporcionará vía telefónica la siguiente información:

- Información básica Administrativa del Instituto Nacional de Seguros, por ejemplo: horarios, números telefónicos y direcciones de las Sedes del Instituto.
- Ubicación y números de teléfono de embajadas y consulados de Costa Rica alrededor del mundo.
- Información sobre vacunación, visados y trámites de entrada a un país. Recomendaciones higiénico- sanitarias de entrada a un país.
- Información de actividades recreativas u ocio, por ejemplo: cartelera de cine y teatro, referencias de floristerías, restaurantes, salones de belleza, centros culturales, agencia de viajes.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

### 10) Beneficios Opcionales:

#### Posibilidad de incluir menaje

Según lo establecido en las Condiciones Generales de la póliza Hogar Seguro 2000 Dólares, los bienes susceptibles de cobertura son edificio, menaje y otras estructuras.

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

### Remoción de escombros

La póliza Hogar Seguro 2000 Dólares indemniza por remoción de escombros, según lo establecido en el artículo 3 de las Condiciones Generales de ese seguro.

### 11) GASTOS ADICIONALES:

Los siguientes gastos no incrementarán el límite de responsabilidad aplicable en esta póliza:

#### 1. Remoción de escombros:

Esta póliza cubre los gastos necesarios para remover de los predios asegurados:

- a. Los escombros a consecuencia de destrucciones o daños cubiertos por esta póliza.
- b. El material que haya anegado los predios asegurados producto de un deslizamiento.
- c. La ceniza, polvo o partículas de una erupción volcánica que haya causado daño directo al edificio o a los contenidos asegurados.

La responsabilidad máxima del Instituto por concepto de estos gastos se limita a un 1% del monto total asegurado en la cobertura correspondiente.

### 12) CONDICIÓN Y MODALIDAD DE ASEGURAMIENTO

Es requerimiento de este seguro que las sumas aseguradas indicadas en las Condiciones Particulares no sean inferiores al Valor Real Efectivo de los bienes amparados, entendiéndose como valor real efectivo, el valor de reemplazo del bien menos la depreciación técnica acumulada a la fecha del evento que haya provocado la pérdida. El porcentaje de depreciación a utilizar estará en función de edad, desgaste, estado de conservación y obsolescencia del bien.

### 13) LÍMITE DE RESPONSABILIDAD DEL INSTITUTO

La suma asegurada ha sido fijada por el Asegurado y representa la base para establecer la responsabilidad máxima del Instituto, salvo previsiones del seguro.

La suma asegurada en este contrato es única para la cobertura principal y las adicionales que se emitieran o se le agreguen durante su vigencia; es decir, la existencia de varias coberturas con límites asegurados en esta póliza no presupone la sumatoria de estos.

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

El límite máximo de responsabilidad por siniestro no excederá de:

1. El valor real efectivo o suma asegurada, el que fuere menor, descontando a la vez cuando corresponda el infraseguro, salvamento, participación y el deducible convenido.
2. Lo que costaría reparar o reemplazar la estructura o partes dañadas del bien, menos la depreciación correspondiente.

**Valores unitarios en menaje, obras de arte:** Cuando los bienes que forman parte del menaje y obras de arte incluidos en esta póliza, tengan valores unitarios mayores a \$1.500.00 (o su equivalente en colones, según el tipo de cambio libre interbancario-precio de venta), deberán ser reportados al Instituto, con su respectiva descripción. De no ser así, la responsabilidad máxima del Instituto, será hasta por la suma antes indicada.

Cuando por razones preventivas motivadas por la ocurrencia de los riesgos amparados por esta póliza en la Cobertura H, las autoridades competentes prohíban el acceso al edificio cuyas rentas se aseguran, se cubrirán las pérdidas de rentas hasta por un máximo de quince días naturales.

### 14) DEDUCIBLES

El deducible que se haya establecido en las condiciones particulares, se rebajará de la pérdida indemnizable que corresponda al Asegurado, una vez que se haya aplicado el porcentaje de infraseguro, el salvamento y la participación contractual a cargo suyo, si existiese.

Para las coberturas C y D, el deducible se calculará sobre el valor real efectivo de los bienes o sobre la suma asegurada, la que fuere menor.

Para cada una de las pérdidas o serie de pérdidas provenientes o atribuidas a una sola causa que dé lugar a indemnización bajo esta póliza, se aplicará el deducible correspondiente a un sólo evento.

### 15) EXCLUSIONES

#### EVENTOS Y PÉRDIDAS NO AMPARADOS

**El Instituto, no cubrirá pérdidas (inclusive los daños consecuenciales) ni gastos que se produzcan o que sean agravados por:**

##### a. Para todas las coberturas:

**HOGAR SEGURO 2000 COLONES**

- 1) Guerras, terrorismo, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (ya antes o después de una declaración de guerra), guerras civiles, rebeliones, insurrecciones, revoluciones, ley marcial, poder militar usurpado, confiscación, requisita, nacionalización o destrucción ordenadas por el gobierno o por la autoridad.**
- 2) Reacción nuclear, irradiación nuclear o contaminación radiactiva por combustibles nucleares o desechos radiactivos, debidos a su propia combustión.**
- 3) Armas o instrumentos de guerra utilizando fisión o fusión atómica o nuclear u otro como material o fuerza de reacción o radioactiva.**
- 4) Las propiedades radiactivas, tóxicas, explosivas o de otra naturaleza peligrosa, de unidades nucleares explosivas o de un componente nuclear de ella.**
- 5) Acciones u omisiones del Asegurado, sus empleados o personas actuando en su representación o a quienes se les haya encargado la custodia de los bienes Asegurados, que a criterio del instituto produzcan o agraven las pérdidas.**
- 6) Contaminación.**
- 7) Pérdidas debidas al empleo de armas atómicas, ya sea en tiempo de paz o de guerra.**
- 8) Pérdidas o daños de la propiedad asegurada por fermentación, vicio propio o combustión espontánea, o por procedimientos de calefacción o desecación, al cual hubiese sido sometida.**
- 9) Edificios caídos, hundidos o desplomados. Si el todo o una sección del edificio objeto de esta póliza, o que contenga la propiedad asegurada por ella, o si el todo o una sección de un inmueble del cual dicho edificio forma parte, se cayesen, hundiesen o desplomasen, el presente seguro dejará de cubrir desde ese momento, tanto al edificio como a su contenido, a no ser que el Asegurado pruebe que la caída, el hundimiento o el desplome fueron ocasionados por un riesgo amparado en este contrato.**
- 10) Saqueo, ya sea durante o después de un siniestro.**
- 11) Pérdidas directas que tengan su origen en errores de diseño o defectos constructivos, aún cuando la causa inmediata sean los riesgos cubiertos por esta póliza.**
- 12) Las pérdidas consecuenciales, excepto lo previsto en la cobertura H “Pérdida de Rentas por Contrato de Arrendamiento” y R “Gastos por Alquiler”.**

**HOGAR SEGURO 2000 COLONES****b. Para la Cobertura A- Incendio hostil y Rayo.**

13) Tifones, huracanes, ciclones, erupciones volcánicas, temblores, terremotos, fuegos subterráneos u otras convulsiones de la naturaleza; actos de incendiarios conectados con los acontecimientos anteriores.

14) Pérdidas resultantes de algún desperfecto o daño eléctrico, que debido a errores humanos o fallas de origen, sufran los aparatos eléctricos, instrumentos, dispositivos, instalaciones o alambrados eléctricos, a menos que el desperfecto o el daño eléctrico sea seguido por un incendio, en cuyo caso el Instituto será responsable únicamente por aquella proporción de la pérdida, que sea por causa de tal incendio subsecuente.

15) Los fenómenos resultantes de sobrevoltaje o sobre-corriente, recalentamiento, corto circuito, perforación o carbonización del aislamiento, lo mismo que chisporroteos y arcos voltaicos, a menos que produzcan incendio.

16) El presente contrato no cubre los daños que se produzcan por colillas de cigarrillo o similares, a menos que produzcan incendio.

17) Explosión, a menos que produzca incendio y, en este caso, sólo por las pérdidas o daños que dicho incendio ocasione, siempre que fuera por los cubiertos por esta póliza. Esto no obstante, el Instituto responderá de las pérdidas o daños que cause la explosión del gas para el alumbrado, calefacción y usos domésticos.

**c. Para la Cobertura B - Riesgos Varios.**

18) Robo, hurto o rotura de vidrieras que no sean consecuencia directa de motín, huelga o conmoción civil.

19) Pérdidas o daños a la propiedad asegurada, causados por vehículos poseídos u operados por los inquilinos, ocupantes de la casa, trabajadores o personas que residan con el Asegurado.

20) Rotura o reventadura de tubos no destinados a la conducción de agua.

21) Concusión, a menos que sea causada por una explosión.

22) Arco eléctrico o arco voltaico.

23) Golpe de ariete.

24) El daño directo al bien objeto que origina la explosión o implosión.

**HOGAR SEGURO 2000 COLONES**

**25) Pérdidas o daños a la propiedad asegurada, causados por polvo o arena, sean o no traídos por el viento.**

**d. Para la Cobertura C – Inundación, Deslizamiento y Vientos.**

**26) Las inundaciones originadas por, o a consecuencia del ciclo natural de las mareas, o por efecto de las mareas de Sicigia.**

**27) El hundimiento del terreno debido a cavidades internas, o el asentamiento del mismo debido a deformaciones internas o una inadecuada compactación, mala consolidación o arcillas expansivas.**

**28) Pérdida por falta de ademes adecuados o carencia de los mismos, en caso de excavación, dentro o fuera de los predios del Asegurado.**

**29) Daños en la propiedad asegurada por terrenos que presentan hundimientos o deslizamientos debidos a fallas en los muros de contención por falta de capacidad de soporte en los mismos.**

**30) Deslizamiento de rellenos en laderas.**

**31) Flotación por oscilación del nivel freático y penetración de agua en instalaciones subterráneas.**

**e. Para la Cobertura D - Convulsiones de la Naturaleza.**

**32) Pérdidas derivadas de la acumulación de arena o ceniza volcánica producto de la caída continua de estos elementos.**

**f. Para la Cobertura H Pérdida de Rentas por Contrato de Arrendamiento”:**

**33) La imposibilidad económica del Asegurado para hacer frente al gasto de reconstrucción o reparación del edificio cuyas rentas se amparan.**

**34) La suspensión, terminación o cancelación de contratos de arrendamiento.**

**35) Huelgas, paros, disturbios de carácter obrero o motines que interrumpan la reconstrucción o reparación del edificio o edificios cuyas rentas se aseguran, o que interrumpan la ocupación del mismo.**

**36) La aplicación de mandatos o leyes de autoridades competentes, salvo lo previsto en el Artículo “Límite de Responsabilidad del Instituto”.**

**HOGAR SEGURO 2000 COLONES****g. Para la Cobertura I - Rotura de Cristales.**

**37) Rotura provocada intencionalmente por el Asegurado.**

**38) Raspaduras y otros defectos superficiales en los cristales amparados.**

**h. Para las coberturas de Asistencia (Ambos planes)**

**39) Los accidentes y daños ocasionados en la vivienda en caso de erupciones volcánicas, huracanes, trombas, sismos, movimientos telúricos, terremotos o temblores de tierra o fenómenos meteorológicos, excepto cuando el Asegurado pruebe que los daños ocurrieron independientemente de la existencia de tales condiciones.**

**40) Las inundaciones, provenientes de riesgos no cubiertos en esta cobertura.**

**41) Los accidentes o daños producidos por explosión que no provengan de sustancias, aparatos o instalaciones de uso doméstico común y corriente, y aquellos que sean de uso habitual en la residencia permanente del Asegurado.**

**42) Cualquier otro riesgo o accidente que no se encuentre tipificado como amparado en el presente contrato.**

**43) No aplicará para labores de mantenimiento o daños o defectos por carencia de mantenimientos de la vivienda. Este aspecto será evaluado y quedará a juicio del INS o bien sus representantes.**

**44) No aplicará ni se otorgará ningún tipo de asistencia de las mencionadas que están o puedan estar asociadas con: comején, termitas, y/o por uso, desgaste, erosión o vicio propio.**

**45) Los servicios de asistencia que se requieran a causa de derrames en los sistemas de evacuación de aguas o filtraciones de humedad en muros, tapias o paredes, a no ser que se deriven de las situaciones previstas para el servicio de fontanería.**

**46) No se brindaran servicios de asistencia, cuando el uso del inmueble asegurado, es ilícito o contrario a la actividad declarada en el contrato póliza.**

**47) Cualquier evento por el que se requiera del servicio de asistencia, en razón de la ocurrencia de un riesgo o evento amparado por las coberturas suscritas en el presente contrato, en donde alcance o no el deducible correspondiente.**

**48) No se cubrirán servicios fuera del territorio nacional.**

**HOGAR SEGURO 2000 COLONES****PROPIEDAD NO ASEGURABLE**

El Instituto no amparará bajo esta póliza al Asegurado por pérdidas que se produzca a:

- El terreno, incluyendo donde se localiza el bien asegurado.
- Toda especie de seres vivos.
- Tarjetas de crédito o débito o transferencia de fondos.

**PROPIEDAD EXCLUIDA**

A menos que existan en la póliza estipulaciones expresas, quedan excluidas las pérdidas o gastos que se produzcan a:

- 1) Los lingotes de oro y plata, las alhajas y las piedras preciosas.**
- 2) Artículos y obras de arte por el exceso de valor que tenga superior a mil quinientos dólares exactos (\$1.500,00 o su equivalente en colones, según el tipo de cambio libre interbancario-precio de venta), si no fueron reportados con su respectiva descripción, como se indica en el artículo 7.**
- 3) Manuscritos, planos, croquis, dibujos, patrones, modelos o moldes.**
- 4) Títulos valores, papeletas de empeño o documentos, sellos, monedas, billetes de banco, cheques, letras, pagarés, recibos, registros y libros de comercio.**
- 5) Explosivos.**
- 6) Los grabados, pinturas e inscripciones hechos sobre vidrios, cristales, espejos o rótulos, o bien protegidos por esos materiales de cristalería.**
- 7) Los marcos, cuadros, armazones, y otros accesorios (excepto rótulos) en caso de indemnización por rotura de cristales.**
- 8) Bienes por los que el Asegurado sea civilmente responsable, pero que no sean de su propiedad, a menos que específicamente lo haya hecho constar así en la solicitud de seguro y se haya pagado la prima correspondiente.**
- 9) Los daños que se causen a los bienes de los vecinos de la propiedad asegurada.**
- 10) Los daños sufridos por los objetos asegurados que se encuentren fuera de los predios asegurados.**

**HOGAR SEGURO 2000 COLONES****D. PERIODO DE VIGENCIA DEL SEGURO**

Este contrato entrará en vigor a partir del momento en que el Instituto acepte el riesgo y el Asegurado y/o Tomador pague la prima y expirará a las 24 horas del último día de vigencia de la fecha señalada en las Condiciones Particulares.

Podrá prorrogarse por períodos iguales al inicial, siempre y cuando las partes consientan y el Asegurado y/o Tomador pague la prima de renovación correspondiente.

Este seguro tendrá una vigencia anual, excepto que se contrate para un período de corto plazo, en cuyo caso se utilizarán las tarifas de corto plazo establecidas para este seguro. El período de vigencia se estipula en las Condiciones Particulares.

Este seguro cubrirá únicamente reclamos por siniestros acaecidos durante la vigencia de la póliza.

**E. MONTO DE LA PRIMA Y PROCEDIMIENTO PARA SU PAGO**

Esta póliza se basa en el pago anticipado de la prima. Dicha prima podrá ser fraccionada, para lo cual corresponderá un recargo conforme al siguiente cuadro:

<b>Forma de Pago</b>	<b>Forma de Cálculo de la Prima</b>
Anual	Sin recargo
Semestral	Se multiplica la prima anual por 1.08 y se divide entre 2
Trimestral	Se multiplica la prima anual por 1.11 y se divide entre 4
Deducción Mensual	Sin recargo

Si se tratase de una póliza de pago fraccionado y se presenta un reclamo, el Instituto podrá rebajar de la indemnización las primas que faltan para completar la prima anual; excepto en aquellos casos en que el Asegurado demuestre que continuará con el contrato vigente. Cuando la pérdida de por agotado el límite máximo de responsabilidad para cada cobertura, la póliza quedará cancelada en forma automática y del pago indemnizatorio se deducirá la prima que falte para completar la prima anual.

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

### PERÍODO DE GRACIA

Es una extensión del período de pago de la prima posterior a la fecha de vencimiento anotada, durante el cual puede ser pagada sin aplicación de recargos por mora, manteniendo los derechos del Asegurado.

El Instituto concederá al Asegurado y/o Tomador, un período de gracia según las siguientes condiciones:

1. Forma de pago Anual: 20 días hábiles
2. Forma de pago Semestral: 15 días hábiles.
3. Forma de pago Trimestral: 15 días hábiles.

Si el pago de la prima se realiza mediante cargo automático, el período de gracia a reconocer, corresponde al mismo que se indique en el seguro, sea este mensual o trimestral.

En el caso de la deducción mensual de salario, no se define periodo de gracia alguno, la empresa que tiene la responsabilidad de realizar el cobro de la prima a sus empleados, deberá depositar dichas primas en los primeros quince días del mes siguiente al rebajo.

### F. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

Cuando se produzca un evento que pudiese dar lugar a una indemnización bajo esta póliza el Asegurado y/o Tomador deberán:

1. Comunicar al Instituto el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días hábiles siguientes a la fecha en que lo haya conocido o debido conocer.

Para tal trámite, el Instituto pone a su disposición los siguientes medios de comunicación:

Teléfono: 800-Teleins (800-8353467) Fax: 2221-2294

Correo electrónico: [contactenos@ins-cr.com](mailto:contactenos@ins-cr.com)

2. Además, en caso que se sospeche haya ocurrido daño malicioso o premeditado, inmediatamente informará al organismo o autoridad competente, y prestará toda la asistencia razonable para el descubrimiento y denuncia de las personas que se presuman responsables, así como en la investigación o recuperación de la propiedad siniestrada. Asimismo, tornará todas las acciones que sean necesarias y que el Instituto requiera para atender la subrogación.

**HOGAR SEGURO 2000 COLONES**

3. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al aviso de siniestro, el Asegurado presentará un detalle de pérdidas que contenga un recuento, de todos los Artículos o partes de la propiedad pérdida, destruida o dañada.
4. Los plazos señalados en los incisos anteriores son los establecidos por el Instituto para verificar las circunstancias del evento, valorar las pérdidas y orientar apropiadamente las acciones pertinentes para resolver el siniestro. Caso contrario los daños ocurridos en el siniestro, la valoración de la pérdida y de la suma asegurada, se establecerá con los valores vigentes en la fecha del siniestro.
5. Si se determinara que el monto de la pérdida se ha visto incrementado como consecuencia de la presentación del reclamo fuera del plazo establecido, el Asegurado deberá demostrar la pérdida real sufrida a consecuencia directa del siniestro, aportando los mismos requisitos que se solicitan en el presente artículo.
6. Entregar todas las pruebas e información con respecto a la solicitud de indemnización a medida que éstas sean requeridas.
7. Emplear los medios a su alcance para disminuir las consecuencias del siniestro, incluyendo la obligación de no desatender la cosa asegurada. El incumplimiento de esta obligación facultará al Instituto para reducir su prestación en proporción al daño que se pudo haber evitado. El Instituto quedará liberado de toda prestación derivada del siniestro si el Asegurado incumpliera esta obligación con dolo.
8. Conservar las partes dañadas a fin de que puedan ser evaluadas por el Instituto, por lo que, tan pronto como el Asegurado haya informado del siniestro, permitirá que un representante del Instituto inspeccione la propiedad afectada, antes de que se proceda a hacer reparaciones o alteraciones. Se exceptúan aquellas reparaciones de emergencia que previa autorización del Instituto, el asegurado tenga que efectuar para cumplir con la obligación de adoptar las medidas necesarias, antes y después del siniestro, con el fin de aminorar la pérdida, la destrucción o el daño, para los eventos cubiertos.
9. En caso de siniestro amparable bajo este contrato, las pérdidas de bienes propiedad del Asegurado o que estén bajo su responsabilidad, declarados en esta póliza, serán cuantificados únicamente con el Asegurado, su representante o causa habiente según se requiera.

El incumplimiento de estos incisos facultará al Instituto para no acoger el reclamo.

El Asegurado tendrá derecho a apelar las resoluciones del Instituto.

La exigencia u organización de documentos o comprobantes por parte del Instituto no Implica asunción de responsabilidad, así como tampoco la actuación del mismo en el siniestro y aún posteriormente.

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

### COOPERACIÓN DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO

Ocurrido un siniestro, el Asegurado queda obligado a cooperar con el Instituto y el Organismo de Investigación Judicial, aportando las pruebas que posea, participando en las diligencias en que se requiera su participación personal, con el fin de establecer la verdad real de los hechos y circunstancias que causaron el siniestro y valorar la pérdida.

Este deber de cooperación deberá ser necesario, razonable, proporcional y posible de cumplir por parte del Asegurado.

El Asegurado autoriza al Instituto a la realización las inspecciones, reconstrucciones, valoraciones periciales, investigaciones y análisis técnicos necesarios para determinar las circunstancias del siniestro y valorar la pérdida.

Cuando sea necesaria su cooperación, el Instituto notificará al asegurado en el domicilio contractual estipulado en la póliza, con la indicación expresa de lo requerido.

### G. CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO

#### CANCELACIÓN DEL CONTRATO

Este contrato podrá ser cancelado por solicitud expresa del Asegurado y/o Tomador.

Si el Asegurado y/o Tomador decide no mantener este seguro, deberá dar aviso por escrito al Instituto por lo menos con un mes de anticipación. En tal caso el Instituto cancelará el contrato a partir de la fecha en que se recibe el aviso o bien a partir de la fecha señalada expresamente por el Asegurado y/o Tomador, que no podrá ser anterior a la fecha en que recibe el aviso.

Igualmente el contrato podrá ser cancelado por el Instituto cuando exista alguna de las siguientes circunstancias:

- a. El contrato se dará por terminado si el riesgo deja de existir después de su celebración. Sin embargo, al Instituto le corresponderán las primas devengadas hasta que la cesación del riesgo le sea comunicada o haya llegado a su conocimiento por cualquier otro medio.
- b. Finalización del interés económico del Asegurado y/o Tomador en los bienes objeto del seguro.
- c. Traspaso del interés que tenga el Asegurado y/o Tomador sobre la propiedad protegida, a no ser que aquel se efectúe por testamento o en cumplimiento de preceptos legales, en cuyo caso se tendrá como Asegurado al nuevo dueño de la misma. El Instituto devolverá la prima no devengada menos los gastos administrativos de un diez por ciento (10%).

## HOGAR SEGURO 2000 COLONES

Para que proceda la cancelación de la póliza, deben encontrarse liquidados todos los reclamos ocurridos en el periodo afectado.

### **NULIDAD ABSOLUTA DE DERECHOS**

Este contrato terminará y el Instituto quedará liberado de sus obligaciones contractuales cuando con fundamento en las pruebas analizadas determine que el Asegurado y/o Tomador, o sus representantes han declarado de manera falsa o inexacta hechos o circunstancias conocidas como tales por el Asegurado y/o Tomador, por el Asegurador o por el representante de uno o de otro que hubieran podido influir de modo directo en las existencias o condiciones del contrato.

Si la falsedad o inexactitud proviene del Asegurado y/o Tomador o de quien lo represente el Asegurador tiene derecho a retener las primas pagadas; si proviniera del Asegurador o su representante, el Asegurado y/o Tomador podrá exigir la devolución de lo pagado por primas más un 10% en calidad de perjuicios. Cuando hubiere mutuo engaño el Asegurado y/o Tomador solo tendrá derecho a percibir las primas que haya pagado. El Instituto hará el reintegro en un plazo de 10 días hábiles posteriores a la fecha en que se notifique la terminación del contrato.

### **H. DERECHOS DEL ASEGURADO**

El Seguro es un producto flexible, lo cual permite al asegurado escoger las coberturas que desea. Asimismo, el producto es ajustable a las necesidades del Asegurado.

Se tiene derecho a la cobertura de Multiasistencia como un valor agregado, la cual comparada con todos los servicios similares que se brindan en las aseguradoras en Centroamérica, es la más completa del mercado. Los derechos derivados del contrato de seguro prescriben en un plazo de 4 años contados partir del momento en que esos derechos sean exigibles a favor de la parte que los invoca.

### **I. DERECHO A RECIBIR RESPUESTA OPORTUNA**

El Instituto brindará respuesta mediante resolución motivada y escrita dentro de los treinta (30) días naturales contados a partir de la presentación de la reclamación que realice el Asegurado y/o Tomador.

El Instituto efectuará el pago, cuando corresponda, en un plazo máximo de treinta (30) días naturales.

**HOGAR SEGURO 2000 COLONES****J. DECLARACIÓN DEL CLIENTE**

Si se requiriera la declaración del cliente sobre algún aspecto destinado a configurar o apreciar el riesgo propuesto, esa declaración deberá estar extendida en forma clara, destacada y legible, debiendo contener espacio tipográfico suficiente que garantice la firma separada e independiente del cliente. Debe permitirle ampliar, agregar o indicar personalmente cualquier circunstancia en relación al riesgo declarado, debiendo posteriormente inutilizarse los espacios en blanco del documento. Deberá entregarse siempre copia del documento al declarante.

**K. ACEPTACION INMEDIATA**

En los casos de aceptación inmediata de la propuesta por parte de la entidad aseguradora, se hará constar esta mediante la entrega de las Condiciones Generales del Seguro, las Condiciones Particulares si las hubiera y el recibo de pago de la prima de la Póliza.

**L. PLAZO PARA ACEPTAR O RECHAZAR EL RIESGO**

El INS se reserva el derecho de aceptar, postergar o rechazar el riesgo planteado, para lo cual se le informará en un plazo máximo de treinta (30) días naturales contados a partir de la fecha en que se reciben los documentos solicitados para analizar el riesgo. En caso de que el riesgo sea complejidad, el Instituto le dará respuesta en un plazo no mayor a dos (2) meses.

**M. RED DE PROVEEDORES**

Este producto no posee red de proveedores.