

INFORMACIÓN PREVIA AL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO 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 Sucursal Central, están situadas en las calles 9 y 9 Bis, avenida 7, en San José. El INS cuenta con otras Sucursales que brindan excelente servicio en: Liberia, Nicoya, Puntarenas, San Ramón, Escazú, Cartago, Pérez Zeledón, Ciudad Neily, Turrialba, Limón, Guápiles, Guadalupe, Heredia, Alajuela, Ciudad Quesada, Desamparados, Sucursal del Este, Sucursal Virtual, Sucursal Corporativa Financiera

DATOS DE CONTACTO:

Central telefónica del INS 2287-6000

Consultas sobre seguros: 800-835-3467 TELEINS

Correos: Consultas sobre seguros: contactenos@grupoins.com

B. REGISTRO ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS

Código A01, comprobable en la dirección electrónica www.sugese.fi.cr, sección "Aseguradoras".

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

La calificación nacional asignada al INS revela que los fundamentos más sobresalientes de la calidad crediticia, su papel esencial en el sistema asegurador costarricense y su muy baja exposición patrimonial se mantienen. Destaca el hecho de ser una de las aseguradoras más capitalizadas de Latinoamérica en términos relativos, su holgura patrimonial y de reservas, su buena gestión de suscripción. Además, el hecho de que el INS sea la única empresa de seguros con respaldo estatal.

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

Perspectiva: Estable

Esta calificación internacional se basa en la fuerte posición en materia de capitalización y liquidez, la diversificada estrategia operativa, su posición como principal asegurador en Costa Rica y su rentabilidad operativa. También considera el respaldo explícito que recibe el INS del Gobierno de Costa Rica y toma en cuenta el sano programa de reaseguro, con reaseguradores altamente calificados a nivel internacional.

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 acarrearán responsabilidad administrativa, civil y penal, en caso de causarse perjuicio a las partes contratantes o a terceros.

E. PROCEDIMIENTOS PREVISTOS PARA PRESENTAR QUEJAS

En caso de requerir interponer quejas, reclamaciones o sugerencias sobre el producto o servicio recibido, el INS pone a su disposición de sus clientes la Defensoría del Cliente Corporativa, a través de los siguientes medios:

1. Línea Gratuita: 800-DEFENSORÍA (800-33336742)

2. Correo electrónico: defensoria@grupoins.com (En caso de presentarse una reclamación, el correo electrónico debe remitirlo de la dirección registrada ante el INS o debe ser validado con firma digital).
3. Página web del INS: <https://www.grupoins.com/defensor%c3%ada-del-cliente-corporativa/>
4. Oficinas de la Contraloría de Servicios ubicada en el edificio central piso 2, o mediante escrito presentado personalmente (o autenticado en caso de reclamaciones) en cualquier Sucursal del Instituto, Puntos de Venta y de Servicio.

Información requerida para una mejor atención:

Nombre completo, número de cédula, teléfono, correo electrónico para notificaciones, el nombre del seguro, motivo y petición.

Otros datos de contacto:

- Central telefónica del INS: 2287-6000
- Consultas sobre seguros: Teléfono 800TELEINS (800-835-3467) o por medio del correo contactenos@grupoins.com

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.

II. INFORMACIÓN RELATIVA AL CONTRATO DE SEGURO

A. INFORMACIÓN SOBRE EL PRODUCTO

El SEGURO HOGAR SEGURO 2000 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- V17

Fecha de registro: 24 de enero de 2025

B. REQUISITOS DE ASEGURAMIENTO

- Solicitud del aseguramiento debidamente cumplimentado.
- 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, según los rubros asegurados (vivienda, menaje y otras estructuras) a causa directa de los riesgos amparados bajo las coberturas que adelante se detallan, siempre y cuando hayan sido incluidas en el contrato póliza de conformidad con lo estipulado en las Condiciones Particulares.

COBERTURA BASICA

COBERTURA A: INCENDIO Y RAYO

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

1. Incendio y rayo.
2. Incendio de bosques, malezas, selvas, charrales, praderas, pampas o fuego empleado en el despeje del terreno siempre y cuando no sea producido por el asegurado.
3. Daños causados por el calor y el humo producto del incendio; 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.
4. Hurto y/o saqueo de los bienes asegurados durante el incendio.

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 los bienes asegurados.

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 por zona de riesgo, partida o rubro asegurado.

COBERTURAS ADICIONALES

COBERTURA B: RIESGOS VARIOS



HOGAR SEGURO 2000

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

1. Motín, huelga, paro legal, conmoción civil y/o daño malicioso y/o actos de personas malintencionadas, esta protección opera solamente cuando los daños sean producto de:
 - a. La acción de toda autoridad legalmente constituida, que tenga como fin reprimir la alteración del orden público generado por un riesgo aquí cubierto; 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 una huelga.
 - 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.
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 producto de:

- a. La explosión o ruptura de aparatos o instalaciones de uso doméstico común.
 - 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, Derrame y Entrada de Agua: 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

5

Instituto Nacional de Seguros • Dirección Oficinas: Calle 9 y 11, Avenida 7, San José
Central telefónica: 2287-6000 • Apdo. Postal 10067-1000 • Consultas: Contactenos@grupoins.com
Defensoría del Cliente Corporativa: defensoria@grupoins.com • Línea Gratuita 800-DEFENSORÍA (800-33 33 67 42)



HOGAR SEGURO 2000

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

1. Inundación:

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

Ampara los daños derivados del desplazamiento de una masa de tierra, roca u otro material del que están formados los predios adyacentes, o sobre los cuales están asentados los edificios o instalaciones del Asegurado.

3. Vientos:

- a.** La acción directa 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

La protección ofrecida por esta cobertura cubre las pérdidas que resulten 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 pecuniaria que sufra el Asegurado por las rentas que dejare de percibir respecto de la casa de habitación y/o edificio (s) arrendado (s), a consecuencia de la realización de los riesgos



que ampara esta póliza, hasta por el período y la suma que se indican en las Condiciones Particulares, 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 de la casa de habitación y/o edificio (s) asegurados en esta póliza y en caso de que sea menor a tal importe le será aplicada la cláusula de Infraseguro.

Para efectos de esta cobertura, el Asegurado deberá contar con los contratos de arrendamiento de cada casa de habitación y/o edificio (s) arrendado (s).

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 período 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 ella o cuando transcurra el período 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.

COBERTURAS DE SERVICIOS

Por medio de las coberturas: S Multiasistencia Hogar y X Multiasistencia Hogar Extendida, el Instituto brindará servicios de asistencia para la atención de diversas situaciones emergentes.

El Plan de Asistencia con la descripción de los servicios y límites de cobertura aplicables a la póliza se indicarán en las Condiciones Particulares y/o en el Certificado Individual de Seguro.

El Instituto, por medio del proveedor de servicios, se encargará de organizar todos los trámites necesarios y de asumir los gastos generados (según límites de cobertura establecidos en las Condiciones Particulares y/o Certificado Individual de Seguro), por el servicio requerido. En casos previamente autorizados por el Instituto se podrá gestionar el reembolso de gastos al Asegurado, de acuerdo con los términos indicados en este contrato.

Los servicios se brindan siempre y cuando la póliza se encuentre al día con el pago de la prima y son aplicables durante la vigencia del seguro, si no se utilizan durante dicho período, no se acumulan para la siguiente renovación o prórroga del contrato.

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 Sucursal del INS de su conveniencia; y en este caso no operará la cobertura de Multiasistencia.

Los servicios aplican para el bien inmueble incluido en la póliza y 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 a las áreas comunes entre condominios habitacionales (de pared a pared y/o de piso a techo o viceversa), el Asegurado que solicite el servicio deberá de previo conseguir el permiso expreso del otro propietario y de la administración de los condóminos para efectuar las reparaciones.

Si un mismo Asegurado cuenta con varias pólizas suscritas a su nombre para un mismo riesgo y cumple con los requisitos establecidos para el disfrute de estos beneficios, al ocurrir un evento aplicará únicamente el servicio hasta el límite de cobertura correspondiente a una póliza, no a la sumatoria de los límites de cada póliza suscrita.

Este servicio 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.



En caso de que el Asegurado requiera alguno o varios de los servicios contemplados en las Coberturas de Servicios Multiasistencia Hogar, así como la información actualizada de los proveedores que brindan los servicios, deberá llamar al 800-800-8001, número que opera las 24 horas del día, 365 días al año o bien, a cualquiera de los otros canales disponibles, a saber: App INS Móvil, WhatsApp, correo electrónico (ver información de estos dos últimos en el pie de página de este documento), y se le coordinará el envío de un proveedor de acuerdo con la disponibilidad y zona de atención de los mismos.

Solicitud de los servicios desde otro país:

Solicitar a la operadora del país donde se encuentre el Asegurado nombrado, en caso de requerir una asistencia, que realice la llamada por cobrar a los siguientes números:

(506) 2284-8388

(506) 2284-8533

La información que se solicita al Asegurado por parte del operador de Multiasistencia, para ofrecer el servicio es la siguiente:

- Nombre completo (en caso de existir dos o más nombres iguales, se solicitará adicionalmente el número de cédula, que permita identificar la póliza con la que cuenta el Asegurado).
- Avería o servicio requerido.
- Dirección exacta de la vivienda asegurada que recibirá el servicio.

Personas que pueden solicitar el servicio:

En caso de que el seguro esté emitido a nombre de personas físicas, este servicio podrá ser solicitado por el Asegurado titular, su cónyuge y personas mayores de edad que convivan en la propiedad asegurada. En caso de que el seguro esté emitido a nombre de personas jurídicas, podrá ser solicitado por el representante legal o una persona mayor de edad autorizada por parte de este.

Reembolso del costo de servicios al asegurado:

El Instituto reembolsará al Asegurado el costo de los servicios de asistencia que contrate por sus propios medios, previa valoración de las siguientes circunstancias:

- a. Si por causas de fuerza mayor, el Asegurado no pudo solicitar el servicio de asistencia y tuvo que recurrir a un proveedor no reconocido por el Instituto, deberá presentar en la Sucursal del Instituto de su preferencia, dentro de un plazo no mayor a 30 días naturales (contados a partir de la fecha en que se brindó la asistencia), la justificación por escrito de las razones por la cuales incumplió la obligación contractual de llamar a los números telefónicos facilitados para



efectos de solicitar la prestación requerida; de igual forma, deberá adjuntar las facturas electrónicas por los costos incurridos en la contratación del servicio de asistencia solicitado; dichas facturas deberán presentarse debidamente canceladas, incluidos los requisitos tributarios establecidos por Ley, los cuales podrán ser comprobados por el Instituto.

- b. Cuando un Asegurado solicite los servicios por los medios de contacto indicados en este contrato y el operador del servicio determine que no existe un proveedor disponible en el área solicitada.

El Instituto procederá con el reembolso del costo incurrido por el Asegurado hasta los límites establecidos en las Condiciones Particulares y/o Certificado Individual del Seguro. Los reembolsos se reconocerán con base en los costos razonables y acostumbrados de mano de obra y se reconocerá el límite fijado siempre y cuando el valor del servicio lo justifique.

El reembolso será pagado en colones, no obstante, podrá ser pagado en dólares por el equivalente en colones moneda costarricense, utilizando para el cálculo respectivo el tipo de cambio de referencia publicado por el Banco Central de Costa Rica, a precio de venta vigente a la fecha de pago de la obligación.

COBERTURA S: MULTIASISTENCIA HOGAR

Esta cobertura se ofrece de forma gratuita para amparar servicios de asistencia al hogar en respuesta a situaciones emergentes que se presenten al Asegurado con interés asegurable en el bien inmueble.

El resto de las condiciones aplicables a esta cobertura se detallan en el Anexo de Condiciones Operativas de las Coberturas de Servicios Multiasistencia Hogar.

COBERTURA X: MULTIASISTENCIA HOGAR EXTENDIDA

Por medio de pago de prima adicional, esta cobertura amplía la cantidad de eventos para los servicios y límites otorgados en la cobertura S: Multiasistencia Hogar.

Esta cobertura se ofrece únicamente a las pólizas que cuenten con las coberturas A Incendio y Rayo, B-Riesgos Varios, C-Inundación, Deslizamiento y Vientos y D-Convulsiones de la Naturaleza.

El Plan de Asistencia Extendida con la descripción de los servicios y límites de cobertura aplicables a la póliza se indicarán en las Condiciones Particulares y/o en el Certificado Individual de Seguro

D. SUBLIMITE

Este contrato se extiende a cubrir el siguiente sublimite:

10

Instituto Nacional de Seguros • Dirección Oficinas: Calle 9 y 11, Avenida 7, San José
Central telefónica: 2287-6000 • Apdo. Postal 10067-1000 • Consultas: Contactenos@grupoin.com
Defensoría del Cliente Corporativa: defensoria@grupoin.com • Línea Gratuita 800-DEFENSORÍA (800-33 33 67 42)

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.

El monto del sublímite no opera en exceso de la suma asegurada.

E. RIESGOS EXCLUIDOS

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

a. Para todas las coberturas:

- 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, requisa, 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 y/o Tomador, sus empleados o personas actuando en su representación o a quienes se les haya encargado la custodia de los bienes, que a criterio del instituto produzcan o agraven las pérdidas.**
6. **Contaminación.**
7. **Pérdidas debidas al empleo de armas atómicas, ya sean 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 después de un siniestro.**
11. **Pérdidas o daños que tengan su origen en errores de diseño, defectos constructivos o falta de mantenimiento preventivo, así como que sean consecuencia directa del funcionamiento continuo (desgaste, oxidación, herrumbre, erosión, corrosión, incrustaciones o deterioro gradual) del bien asegurado, aun 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”.**
13. **Dolo del Asegurado y/o Tomador.**
14. **Cuando el uso del inmueble asegurado es ilícito o contrario a la actividad declarada en el contrato póliza.**
15. **Participación del Tomador/Asegurado en actividades ilícitas relacionadas con legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, proliferación de armas de destrucción masiva y otros delitos conexos.**

b. Para la Cobertura A. Incendio y Rayo:

- 
- 16. Tifones, huracanes, ciclones, erupciones volcánicas, temblores, terremotos, fuegos subterráneos u otras convulsiones de la naturaleza; actos de incendiarios conectados con los acontecimientos anteriores.
 - 17. 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.
 - 18. Los fenómenos resultantes de sobrevoltaje o sobrecorriente, recalentamiento, corto circuito, perforación o carbonización del aislamiento, lo mismo que chisporroteos y arcos voltaicos, que se deriven de una causa distinta de los riesgos amparados que se nombran en las coberturas a menos que produzcan incendio.
 - 19. Daños que se produzcan por colillas de cigarrillo o similares, a menos que produzcan incendio.
 - 20. Explosión, a menos que produzca incendio y, en este caso, sólo por las pérdidas o daños que dicho incendio ocasione.
- c. Para la cobertura B. Riesgos Varios:
- 21. Pérdidas o daños a la propiedad asegurada, causados por vehículos poseídos u operados por el asegurado, los inquilinos, ocupantes de la casa, trabajadores que residan con el asegurado o personas que residan con el Asegurado.
 - 22. Rotura o reventadura de tubos no destinados a la conducción de agua.
 - 23. Concusión, a menos que sea causada por una explosión.
 - 24. Arco eléctrico o arco voltaico.
 - 25. Golpe de ariete.
 - 26. El daño directo al bien que origina la explosión o implosión.
 - 27. Pérdidas o daños a la propiedad asegurada, causados por polvo o arena, sean o no traídos por el viento.

28. Daños causados por filtraciones de agua en paredes, muros, cubiertas de techos y pisos, por falta de mantenimiento preventivo y correctivo.

d. Para la Cobertura C. Inundación, Deslizamiento y Vientos:

29. Las inundaciones originadas por, o a consecuencia del ciclo natural de las mareas, o por efecto de las mareas de Sicilia.

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

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

32. 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.

33. Deslizamiento de rellenos en laderas.

34. Flotación por oscilación del nivel friático y penetración de agua en instalaciones subterráneas.

e. Para la Cobertura D. Convulsiones de la Naturaleza:

35. 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:

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

37. La suspensión, terminación o cancelación de contratos de arrendamiento.

38. 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.

39. La aplicación de mandatos o leyes de autoridades competentes, salvo lo previsto en la cláusula denominada Límite de Responsabilidad del Instituto.

g. Para la Cobertura I - Rotura de Cristales:

40. Rotura provocada intencionalmente por el Asegurado.

41. Raspaduras y otros defectos superficiales en los cristales amparados.

h. Para las coberturas de Asistencia (Ambos planes)

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

43. Servicios que el Asegurado contrate por sus propios medios o en ausencia de la llamada a los números de contacto para la coordinación respectiva, sin previa autorización del Instituto, a menos que exista justificación válida por la cual incumplió la obligación contractual.

44. 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.

45. Excedentes de los límites de cobertura indicados en cada uno de los Planes de Asistencia indicados en las Condiciones Particulares y/o Certificado Individual de Seguro, los cuales deben ser cubiertos por el Asegurado.

46. Remodelaciones, mejoras, mantenimiento ordinario y/o extraordinario

47. Deducibles que el Asegurado esté obligado a asumir en caso de un siniestro.

48. Las establecidas en las Condiciones Particulares y/o Certificado Individual de Seguro según el Plan de Asistencia definido.

F. PROPIEDAD NO ASEGURABLE

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

15

Instituto Nacional de Seguros • Dirección Oficinas: Calle 9 y 11, Avenida 7, San José
Central telefónica: 2287-6000 • Apdo. Postal 10067-1000 • Consultas: Contactenos@grupoins.com
Defensoría del Cliente Corporativa: defensoria@grupoins.com • Línea Gratuita 800-DEFENSORÍA (800-33 33 67 42)

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

G. 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 \$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 la cláusula denominada Límite de Responsabilidad del Instituto.
3. Manuscritos, planos, croquis, dibujos, patrones, modelos o moldes.
4. Títulos valores, papeletas de empeño, documentos, sellos, monedas, billetes de banco, cheques, letras, pagarés, recibos, registros, tarjetas crédito y débito, 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.
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.
11. Aceras Públicas.

12. Los inmuebles o bienes que se encuentren desocupados, salvo negociación indicada en Condiciones Particulares.

H. 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 la base de valoración escogida en la suscripción de los bienes indicada en Condiciones Particulares 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 solo evento.

El Instituto no condicionará el pago de la indemnización acordada contractualmente al pago o depósito del deducible por parte del Asegurado.

I. VIGENCIA Y POSIBILIDAD DE PRORROGAS O RENOVACIONES EN LA PÓLIZA

1- Vigencia:

Este contrato entrará en vigor a partir del momento en que el Instituto acepte el riesgo y expirará a las veinticuatro (24) horas del último día de vigencia de la fecha señalada en las Condiciones Particulares.

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.

2- Prórroga:

La vigencia del contrato se entenderá prorrogado tácitamente por un período igual al original, salvo que alguna de las partes manifieste lo contrario a la otra, con al menos 30 días naturales de anticipación.

Las partes podrán convenir una prórroga por un período menor al suscrito originalmente.

3- Renovación:

HOGAR SEGURO 2000



Al finalizar la vigencia las partes podrán negociar la renovación del contrato, para lo cual deberán notificar a la otra parte con al menos 30 días naturales de anticipación, las condiciones sobre las cuales se propone llevar a cabo las modificaciones.

La otra parte debe comunicar en un plazo de 15 días naturales la aceptación o rechazo de las condiciones propuestas. En caso de omisión, se entenderán por aceptadas las modificaciones.

4- Periodo de cobertura:

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

J. MONTO DE LA PRIMA Y PROCEDIMIENTO PARA SU PAGO

La prima de este contrato podrá ser pagada en fraccionamientos mensuales, bimestrales, trimestrales, cuatrimestrales o semestrales. Si el Asegurado opta por alguna de esas formas de pago deberá pagar un recargo según el siguiente detalle:

Plan de Pago	Moneda: colones	Moneda: dólares
Anual	Sin recargo	Sin recargo
Semestral	8%	5%
Cuatrimestral	10%	6%
Trimestral	11%	7%
Bimestral	12%	8%
Mensual	13%	9%

Cuando se realice el pago de la prima anual por medio de deducción mensual, no se aplicará recargo alguno, por no corresponder a un seguro con plan de pago fraccionado.

K. PERÍODO DE GRACIA

Es una extensión del período de pago de la prima posterior a la fecha de vencimiento de la obligación de pago fraccionado establecida, durante el cual la prima puede ser pagada sin el cobro de intereses y recargos adicionales y en el cual se mantienen los derechos del Asegurado.

Cuando la póliza posea el beneficio de pago fraccionado, el Instituto concederá al Tomador y/o Asegurado, un período de gracia según las siguientes condiciones:

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

18

- 
- 4. Forma de pago Bimestral: 10 días hábiles.
 - 5. Forma de pago Mensual: 10 días hábiles

L. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

- 1. Cuando se produzca un evento, sin que medie la declaratoria de emergencia nacional, y que pudiese dar lugar a una indemnización bajo esta póliza, el Asegurado y/o Tomador deberán:
 - a. 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 el trámite, el Instituto pone a su disposición los siguientes medios de comunicación:
 - Teléfono: 800-TELEINS (800-8353467)
 - Correo electrónico contactenos@grupoins.com
 - b. En caso de robo o sospecha de daño malicioso o premeditado, deberá presentar la denuncia en forma inmediata ante la autoridad judicial competente, dar aviso al Instituto en un plazo máximo de 48 horas a partir del momento en que se tenga conocimiento del hecho, y presentar de forma escrita, en un plazo no mayor de cinco días hábiles a partir del momento de la ocurrencia del evento, un detalle de las pérdidas y copia de la denuncia interpuesta ante la autoridad competente, así como el Acta de Inspección Ocular y Recolección de Indicios en caso de que se haya realizado. Así mismo, deberá prestar toda la asistencia razonable para el descubrimiento y denuncia de cualquier persona que se presuma responsable, así como en la investigación o recuperación de la propiedad afectada o indemnizada y tomará las acciones que sean necesarias para no obstaculizar la subrogación.
 - c. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha del siniestro (excepto para robo), o en el plazo mayor que el Asegurado hubiera solicitado por escrito y el Instituto concedido, presentará por su cuenta, un detalle de los artículos o partes de la propiedad perdida, destruida o dañada.
 - d. Entregar todas las pruebas e información con respecto a la solicitud de indemnización, a medida que éstas sean requeridas, junto con una declaración jurada cuando así lo amerite.
 - e. Conservar las partes dañadas con el fin de que puedan ser evaluadas por el Instituto.
 - f. Permitir que un representante del Instituto inspeccione la propiedad afectada, antes de que se proceda a hacer reparaciones o alteraciones.

En caso de siniestro amparable bajo este contrato, las pérdidas de bienes propiedad del Asegurado, o que estén bajo su responsabilidad según declaración en esta póliza, serán cualificadas y cuantificadas solo con el Asegurado o su representante legal, según el caso.

g. 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 facultara al Instituto para reducir su prestación en proporción al daño que se pudo haber evitado, pero la suma total a pagar por estos gastos no excederá el límite de la responsabilidad según cada cobertura.** Para todos los casos, los gastos razonables en que el Asegurado incurra para cumplir con este fin serán cubiertos por el Instituto, pero:

- a. La suma por pagar no excederá del importe de la disminución en la pérdida que efectivamente se logre.
- b. Si como resultado en el cálculo de la pérdida se genera infraseguro, los gastos razonables que sean susceptibles de pago para preservar la propiedad asegurada correrán la misma suerte en la aplicación de infraseguro en las coberturas de daño directo.

El Instituto quedará liberado de toda prestación derivada del siniestro si el Asegurado incumpliera esta obligación con dolo.

2. Cuando se produzca un evento originado a consecuencia de un riesgo declarado como emergencia nacional, por parte de los organismos gubernamentales designados, que pudiese dar lugar a una indemnización bajo esta póliza, como procedimiento alternativo al definido para los casos indicados en el punto 1 de esta cláusula, el Asegurado y/o Tomador deberán:

- a. Comunicar al Instituto, el acaecimiento del siniestro, dentro del plazo máximo de siete días hábiles a fin de iniciar el trámite de valoración de los daños por parte del Instituto, para lo cual se pone a su disposición los siguientes medios de comunicación:
 - Teléfono: 800-TELEINS (800-8353467)
 - Correo electrónico: contactenos@grupoins.com
 - Página WEB del INS, www.grupoins.com
 - Sucursales y oficinas de Seguros en cualquier parte del territorio nacional, cuyos teléfonos y ubicación se detallan en la página WEB.

Adicionalmente, el Instituto informará mediante los medios de comunicación colectiva, así como en su página WEB, sobre las medidas alternativas para facilitar el trámite para la atención de Asegurados. El Asegurado podrá contactar a su intermediario de seguros para buscar asesoramiento y ayuda en sus trámites.

- b. Con autorización previa por parte del Instituto, el Asegurado podrá realizar reparaciones inmediatas en los inmuebles afectados.

- c. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha del siniestro (excepto para robo), o en el plazo mayor que el Asegurado hubiera solicitado por escrito y el Instituto concedido, presentará por su cuenta, un detalle de los artículos o partes de la propiedad perdida, destruida o dañada.
- d. Entregar todas las pruebas e información con respecto a la solicitud de indemnización a medida que éstas sean requeridas, junto con una declaración jurada cuando así se requiera.
- e. Conservar y resguardar las partes dañadas con el fin de que puedan ser evaluadas por el Instituto.

De acuerdo con las condiciones generales, producto del evento acontecido, el Instituto:

- a. Atenderá las indemnizaciones en el plazo establecido en la normativa aplicable.
- b. Utilizará los medios alternativos para la valoración de los daños en las propiedades aseguradas.
- c. Valorará efectuar adelantos del pago del rubro(s) aceptado (s).

En caso de siniestro amparable bajo este contrato, las pérdidas de bienes propiedad del Asegurado, o que estén bajo su responsabilidad según declaración en esta póliza, serán calificadas y cuantificadas solo con el Asegurado o un representante designado por éste.

Ningún reclamo bajo esta póliza será pagadero a menos que los términos de estos incisos se hayan cumplido.

Los plazos señalados por el Instituto son los establecidos para verificar las circunstancias del evento, valorar las pérdidas y orientar apropiadamente las acciones pertinentes para resolver el reclamo. Los daños ocurridos en el siniestro y la valoración de la pérdida se establecerán con los valores vigentes en la fecha del siniestro.

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 Instituto únicamente pagará lo correspondiente a la pérdida original. En estos casos, el Asegurado deberá aportar los mismos requisitos que se solicitan en la presente cláusula.

El Asegurado tendrá derecho de apelar las resoluciones del Instituto en la dependencia en que se trató la reclamación, dentro del plazo que se indica en la cláusula denominada: Plazo de Prescripción.

M. CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO

CANCELACIÓN DEL CONTRATO

Este contrato podrá ser cancelado por el Instituto o por el Asegurado

Si el Instituto decide cancelar este seguro, deberá notificar por escrito al Asegurado con al menos treinta (30) días naturales de anticipación con respecto a la fecha en que entrará en vigencia tal condición, no obstante, el Asegurado mantendrá sus derechos respecto a cualquier pérdida anterior a la fecha de cancelación del seguro.

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

1. 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.
2. Finalización del interés económico del Asegurado en los bienes objeto del seguro.
3. Traspaso del interés que tenga el Asegurado sobre los bienes protegidos, a no ser que aquel se efectúe por testamento o en cumplimiento de preceptos legales. En tal caso, si se debe efectuar una indemnización, la misma se realizará a quien ostente la propiedad del bien asegurado, a la fecha del siniestro.
4. Falta de pago de la prima, de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo N.37 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
5. Agravación y/o modificación del riesgo durante la vigencia de la póliza.
6. Si el Tomador/Asegurado incumple con lo establecido en la *Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo*, N°7786 y en su normativa complementaria.
7. Si el Asegurado y/o Tomador decide no mantener este seguro, deberá dar aviso por escrito al Instituto con al menos treinta (30) días naturales de anticipación a la fecha de cancelación. En tal caso el Instituto cancelará el contrato a partir de la fecha señalada expresamente por el Asegurado y/o Tomador. La cancelación de la póliza sea a solicitud del Instituto o del Asegurado, se regirá por los siguientes principios:

Cuando el seguro haya sido contratado por un periodo de corto plazo, o sea, con una vigencia inferior a un año, se reembolsará al Asegurado y/o Tomador la prima no devengada a prorrata, deduciendo un veintiuno por ciento (21%) por concepto de gasto administrativo.

HOGAR SEGURO 2000

Cuando el seguro haya sido contratado con vigencia anual (independientemente de la forma de pago), el Instituto tendrá derecho a retener la prima devengada a corto plazo conforme al tiempo transcurrido, y reembolsará al Asegurado y/o Tomador la prima no devengada; lo anterior de acuerdo con el siguiente cuadro:

Tiempo transcurrido desde la fecha de emisión, prórroga o renovación hasta la fecha de cancelación	Porcentaje devengado de la prima anual
Hasta 5 días naturales	32%
Más de 5 días naturales hasta 35 días naturales	39%
Más de 35 hasta 65 días naturales	47%
Más de 65 hasta 95 días naturales	54%
Más de 95 hasta 125 días naturales	61%
Más de 125 hasta 155 días naturales	67%
Más de 155 hasta 185 días naturales	73%
Más de 185 hasta 215 días naturales	79%
Más de 215 hasta 245 días naturales	84%
Más de 245 hasta 275 días naturales	89%
Más de 275 hasta 305 días naturales	93%
Más de 305 hasta 335 días naturales	96%
Más de 335 hasta 365 días naturales	100%

En todo caso que corresponda la devolución de la prima, la misma se hará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la solicitud de cancelación.

N. DERECHO DEL ASEGURADO A 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 solicitud, acompañada de todos los requisitos, para que el INS analice la reclamación que realice el Tomador del Seguro, Asegurado o Beneficiario.

El Instituto efectuará el pago cuando corresponda en un plazo máximo de treinta (30) días naturales contados a partir de la notificación de resolución que acoge la solicitud de pago de la suma asegurada.

O. RED DE PROVEEDORES

23

Instituto Nacional de Seguros • Dirección Oficinas: Calle 9 y 11, Avenida 7, San José
Central telefónica: 2287-6000 • Apdo. Postal 10067-1000 • Consultas: Contactenos@grupoins.com
Defensoría del Cliente Corporativa: defensoria@grupoins.com • Línea Gratuita 800-DEFENSORÍA (800-33 33 67 42)



HOGAR SEGURO 2000

Los servicios contemplados en las Coberturas de Servicios Multiasistencia Hogar se brindan mediante una red de proveedores. En caso de que el Asegurado requiera información actualizada de los mismos o coordinar un servicio, deberá llamar al 800-800-8001, número que opera las 24 horas del día, 365 días al año o bien, a cualquiera de los otros canales disponibles, a saber: App 24/7, WhatsApp, correo electrónico (ver información de estos dos últimos en el pie de página de este documento).