

## ASISTENCIA HOGAR

**Membresía Familiar Axtel**, garantiza la puesta a disposición del usuario de una ayuda material inmediata, en forma de presentación de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados de manera fortuita en la vivienda. Esta se prestará como consecuencia de un evento de emergencia o caso fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignados en el presente anexo y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

El usuario podrá gozar de hasta un máximo de 2 eventos anuales de cada uno de los siguientes beneficios y hasta por la suma de \$500 (quinientos pesos 00/100 M.N) por evento, la suma anterior incluye el costo de la mano de obra y el traslado del técnico.

Los servicios de Asistencia Hogar serán prestados en horario de 7:00 a las 20:00 horas, salvo que existiera una emergencia. Por emergencia se entenderá cualquier situación accidental y fortuita que deteriore la vivienda afiliada (fuga de agua) o no permita su utilización cotidiana (corto circuito) o ponga en peligro la seguridad de la misma y de sus residentes habituales (una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto), o la deje temporalmente inhabitable y ocurra dentro de la vigencia del contrato.

### Cerrajería

Cuando a consecuencia de la inutilización de la cerradura por intento de robo o robo, o sea imposible abrir por daño desde el exterior al interior la puerta principal de acceso directo a la vivienda, se enviará a un técnico especializado en cerrajería que realizará la "Asistencia de Emergencia" para la apertura de la puerta y de esta forma restablecer el acceso directo a la vivienda a través de la puerta principal.

El servicio aplica también en el caso de que el usuario deje las llaves en el interior del automóvil, el usuario previo al servicio deberá identificarse a solicitud del Técnico.

Servicios adicionales al descrito anteriormente o costos excedentes al límite máximo de cobertura serán a cargo del usuario, quien deberá liquidarlo directamente al proveedor del servicio.

Dichas situaciones de emergencia deben ser reportadas por el usuario a **Membresía Familiar Axtel** dentro de las 48 horas siguientes de ocurridos los hechos, de lo contrario, el servicio a prestarse al Usuario se limita a la coordinación y seguimiento del mismo, con costo para el Usuario

### Exclusiones al servicio de cerrajería.

Quedan excluidos de estos servicios de asistencia:

- La reparación y el cambio o reposición de guardas, chapas, cerraduras, pasadores y puertas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores interiores que dan acceso a partes internas de la vivienda afiliada.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de clósets y alacenas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de puertas de acceso electrónico a la vivienda afiliada, tanto externas como internas, y automóviles que cuenten con este tipo de chapas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de seguridad, tanto externas como internas, así como las instaladas en automóviles
- La apertura de puertas exteriores diferentes a la puerta principal de acceso directo a la vivienda afiliada.
- Quedan excluidos los cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda afiliada.
- Queda excluido la hechura de llaves de cualquier tipo

- El servicio no se prestará cuando la cerradura esté deteriorada y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento, y/o haya sido instalada sin las debidas normas técnicas.
- Los señalados en las exclusiones generales.

## Plomería

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias y de gas propias de la vivienda (instalaciones fijas de agua potable e hidrosanitarias y de gas), se presente alguna rotura, fuga de agua, gas o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a un técnico especializado, que realizará la “Asistencia de Emergencia” para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

En caso de presentarse fugas de gas se brindará apoyo reportando a las autoridades competentes.

Servicios adicionales al descrito anteriormente o costos excedentes al límite máximo de cobertura serán a cargo del usuario, quien deberá liquidarlo directamente al proveedor del servicio.

### Exclusiones del servicio de plomería.

Quedan excluidos de estos servicios de asistencia, labores de mantenimiento, reparación de averías y la reparación o cambio de materiales como:

- Trabajos de albañilería a consecuencia de reparaciones de plomería.
- Accesorios, llaves de paso, llaves de agua, empaques, acoples de lavamanos, calentadores, sanitarios, lavaplatos, grifos, cisternas, lavamanos, mezcladores, depósitos, calentadores eléctricos y de paso junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, lavaderos, tanques de reserva aéreos, pedestales y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda afiliada y cualquier material importado.
- Fugas de gas, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes (Condominios y Unidades Habitacionales) o en instalaciones propiedad de la Red Pública.
- Radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, electrodomésticos, gas y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua.
- Quedan excluidos los cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda afiliada.
- Es de anotar que el servicio no se prestará cuando las redes de suministro estén deterioradas y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento y/o hayan sido instaladas sin las debidas normas técnicas.
- El servicio de desobstrucción no tiene garantía.
- Los señalados en las exclusiones generales.

## Vidriería

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas o de las puertas que formen parte de la fachada que dé hacia la calle en la cual esté la puerta principal de acceso directo de la vivienda en el caso de casa o viviendas unifamiliares, o la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de las fachadas que den hacia los aislamientos del edificio en

el caso de departamentos o unidades habitacionales que hagan parte de un edificio, se enviará a un técnico que realizará la “Asistencia de Emergencia” de reposición del (os) vidrio(s) respectivo(s), siempre y cuando las circunstancias lo permitan.

Servicios adicionales al descrito anteriormente o costos excedentes al límite máximo de cobertura serán a cargo del usuario, quien deberá liquidarlo directamente al “Proveedor de Servicio”

Dichas situaciones de emergencia deben ser reportadas por el usuario de **Membresía Familiar Axtel**, dentro de las 48 horas siguientes de ocurridos los hechos que causaron el daño respectivo, de lo contrario, el servicio a prestarse al usuario se limita a la coordinación y seguimiento del mismo, con costo para el Usuario.

#### Exclusiones del servicio de vidriería.

Quedan excluidos de estos servicios de asistencia

- Cualquier vidrio que no sea parte de la fachada que dé hacia la calle, en la cual esté la puerta principal de acceso directo de la vivienda en el caso de casas o viviendas unifamiliares.
- Cualquier vidrio que no sea parte de las fachadas que den hacia los aislamientos del edificio en el caso de departamentos o unidades de vivienda que gana parte de un edificio.
- Vidrios quebrados por fenómenos naturales, actos de terrorismo, motín o vandalismo.
- No se prestará el servicio cuando el daño haya sido ocasionado por actos de mala fe y/o con dolo por el usuario, el beneficiario o por un residente habitual.
- La reposición de vidrios no es objeto de garantía.
- Quedan excluidos los cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda afiliada.
- Es de anotar que el servicio no se prestará cuando el sistema de ventanería esté deteriorada y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento, y/o hayan sido instaladas sin las debidas normas técnicas.
- Vidrios blindados, audio aislantes o térmicos, de hechura o manufactura especial, de espesor mayor a 6mm.
- Los señalados en las exclusiones generales.

**GARANTÍA.** Los trabajos realizados por el personal autorizado por **Membresía Familiar Axtel** tendrán una garantía por treinta días, la cual se pierde cuando el usuario autorice trabajos con personal diferente al enviado por **Membresía Familiar Axtel** sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. Lo anterior sujeto a respectivas excepciones.

#### **Electricidad**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias de la vivienda, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, se enviará a un técnico especializado que realizara la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las instalaciones lo permitan, en situaciones como cuando a causa de un corto circuito la falla se haya originado en el interior de la vivienda y que corresponda al domicilio permanente del Usuario.

La asistencia de emergencia también incluye la reparación de tableros de circuitos eléctricos, el cambio y/o cuchillas, (brakers), fusibles (de las mismas características técnicas al averiado) dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la vivienda afiliada.

Servicios adicionales al descrito anteriormente o costos excedentes al límite máximo de cobertura serán a cargo del usuario, quien deberá liquidarlo directamente al “Proveedor de Servicio” al término del servicio.



Dichas situaciones de emergencia deben ser reportadas por el usuario a Axtel Membresía familiar, dentro de las 48 horas siguientes de ocurridos los hechos que causaron el daño respectivo, de lo contrario, el servicio prestarse al usuario se limita a la coordinación y seguimiento del mismo, con costo para el usuario.

Exclusiones a los servicios de electricidad

Quedan excluidos de estos servicios de asistencia, labores de mantenimiento o la reaparición y/o reposición de averías propias de:

- Enchufes o interruptores, balastos, y elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, cambio de tableros eléctricos.
- Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, refrigeradores y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cualquier tipo de reparación, reposición y/o cambio en áreas comunes (propiedad en condominio) o en instalaciones propiedad de la empresa que suministra la energía.
- Quedan excluidos los cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda afiliada.
- Es de anotar que el servicio no se prestará cuando las redes de suministro estén deterioradas y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento, y/o hayan sido instaladas sin las debidas normas técnicas e instalaciones ilegales.
- Los señalados en las exclusiones generales.