CONTRATO DE ASISTENCIA PARA COPROPIEDADES
ALE COPRO F4 con 12 Eventos

ALE ASSIST S.A.S., persona jurídica de derecho privado, identificada con el NIT 900.832.896-7, representada legalmente por el Señor JHON JAIRO DIAZ SEGURA, identificado con C.C. No. 89.000.844, vecino de la ciudad de Bogotá, D.C., convenimos en celebrar el presente **CONTRATO DE ASISTENCIA PARA COPROPIEDADES**, con el afiliado especificado al final de este documento (o en el formulario web de la Empresa, Boucher o información suministrada vía telefónica) el cual se determina y precisa conforme a las siguientes cláusulas y condiciones

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.
En virtud del presente contrato, La Compañía garantiza la puesta a disposición del Afiliado de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en las áreas comunes de la copropiedad Afiliada a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente contrato y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

SEGUNDA: DEFINICIONES

1. Afiliado: Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.

2. Copropiedad Afiliada: Será el inmueble registrado bajo una dirección y ciudad plenamente identificada en la Afiliación.

3. Bienes comunes: Para efectos del presente contrato no obstante lo señalado en el régimen de propiedad horizontal, se entiende por bienes comunes al conjunto de elementos pertenecientes al mismo tiempo a todos los copropietarios de la copropiedad Afiliada, y que no son de uso de un copropietario en particular, tales como obras de estructura, cerramiento y cubrimiento como muros, techos, cubiertas, puertas de acceso a los bienes comunes, ventanas (marcos y vidrios) de bienes comunes de uso común y demás elementos que formen parte integrante de la copropiedad Afiliada. De igual manera, se consideran bienes comunes a las instalaciones de energía eléctrica, instalaciones hidráulicas, sanitarias y de gas, destinadas al uso de sus habitantes, siempre que las mismas no se encuentren ubicadas dentro de la propiedad privada ó no sean de uso de un copropietario en particular. No obstante, mediante el presente contrato, las puertas de acceso a bienes privados, así como las ventanas (marcos y vidrios) que hagan parte del cerramiento de bienes comunes, y/o que sean de uso de un copropietario en particular, se entenderán como bienes privados.

4. Bienes privados o de dominio particular: Inmuebles debidamente delimitados, de propiedad, uso y/o aprovechamiento de un copropietario en particular, integrantes de un edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal, con salida a la vía pública directamente o por pasaje común. Para efectos del presente contrato, estos bienes no tienen la cobertura de asistencia descrito en este documento.

5. SMLD: Salario Mínimo Legal Diario, es el valor determinado por el Gobierno Colombiano como tal, y que se encuentre vigente al momento del servicio.

Daño súbito e imprevisto: Es aquel que sucede de forma repentina e inesperada, sabiendo que su composición, materiales, construcción, instalación, se encuentra sin defecto, sin vejez, sin mal uso, sin afectación premeditada, sin mala intensión, sin afectación de elementos externos que dañan su desempeño y todas aquellas de la misma naturaleza.

TERCERA: AMBITO TERRITORIAL

El derecho a las prestaciones de este contrato se extiende a los inmuebles Afiliados que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de Bogotá, DC., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto y Popayán.

CUARTA: TÉRMINO DE DURACIÓN

El término de duración del presente Contrato es de un (1) año contado a partir del pago del mismo.

QUINTA: Valor. El presente anexo tendrá un valor de Un tres millones setecientos veinticuatro mil cuatrocientos cuarenta pesos ($3.724.440) anuales.

SEXTA: PERFECCIONAMIENTO: El presente Contrato se perfecciona por el mero acuerdo de voluntades de las partes, sobre servicios y precios. No obstante lo anterior, el afiliado solo podrá empezar a gozar de la prestación de los servicios una vez haya pagado el valor del mismo y aportado los documentos necesarios para legalizar la facturación a través de Rut y representación legal expedida por la Alcaldía.

SÉPTIMA: PRUEBA DEL CONTRATO. La prueba sobre la celebración del presente Contrato además de cualquier medio probatorio como comunicaciones, documentos etc; lo constituirá el pago del Contrato por parte del Afiliado, lo cual implica la aceptación total de las cláusulas y condiciones aquí establecidas.

OCTAVA: COBERTURAS: Las coberturas relacionadas se prestarán de acuerdo a las condiciones establecidas a continuación:

1. **Servicios de Plomería:**

Por el presente contrato, la Compañía enviará a la copropiedad Afiliada, previo acuerdo, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones hidráulicas internas de los bienes comunes de la copropiedad Afiliada exclusivamente en los siguientes casos:

a) cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yes, tés, adaptadores, tapones, bujes y/o abrazaderas, siempre y cuando la zona de intervención cubierta no podrá superar 1 metro lineal entre tubería y accesorios por evento.
b) cuando se trate de destaponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie, y siempre que no involucre cajas de inspección y/o trampa grasas.
c) **Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable**: Cuando se trate tuberías internas o enterradas con un diámetro superior a 3” (pulgadas), el cliente deberá asumir los costos correspondientes a la exploración, adecuación, restitución de acabados y obra civil, si aplica. Y en caso de tuberías con un diámetro igual o inferior a 3” (pulgadas), se incluyen las labores de búsqueda o

exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados por las actividades de demolición, instalación, resane, enchape y acabados, siempre y cuando la zona de intervención cubierta para los dos casos no supere un (1) metro lineal entre tubería y accesorios por evento.

d) **Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales:** Cuando se trate de tuberías internas o enterradas con un diámetro superior a 3" (pulgadas), el cliente deberá asumir los costos correspondientes a la exploración, adecuación, restitución de acabados y obra civil, si aplica. Y en caso de tuberías con un diámetro igual o inferior a 3" (pulgadas), se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados por las actividades de demolición, instalación, resane, enchape y acabados, siempre y cuando la zona de intervención cubierta para los dos casos no supere un (1) metro lineal entre tubería y accesorios por evento..

e) **Reparaciones con múltiples componentes o materiales:** En los casos donde la reparación involucre más de un componente o tipo de material — por ejemplo, tramos de tubería con diferentes diámetros, múltiples conexiones (accesorios de distinto diámetro) o intervenciones en varias áreas— se evaluará el costo acumulado de la intervención. Si este excede los parámetros técnicos estándar definidos, podrá considerarse como más de un evento..

f) **Copagos Voluntarios por Excedentes** Cuando el afiliado solicite un servicio cuyo costo supere los valores de acuerdo a las condiciones establecidos en este documento, podrá realizar un copago para cubrir el excedente. La línea de asistencia informará al cliente antes de ejecutar la labor, solo esta labor se ejecutara cuando se tenga la expresa autorización del afiliado que el valor está siendo aceptado y pagado.

g) **Revisión Técnica:** Todo evento solicitado a la línea de asistencia, por cualquier medio, será evaluado por el técnico asignado, quien, una vez realizada la revisión en sitio, emitirá un diagnóstico sobre las posibles causas del daño. Con base en este concepto, si el evento cuenta con cobertura, se procederá con la ejecución del servicio conforme a las condiciones establecidas en este condicionado. En caso de no tener cobertura, el área técnica de ALE emitirá un informe detallando los argumentos del caso. Esta visita será descontada de uno de los eventos contratados por el afiliado.

h) **Condiciones sin cobertura específica:** En caso de no contar con la cobertura contemplada en este condicionado para el servicio de plomería, el afiliado podrá acceder a una ayuda de emergencia que consiste en la reparación de la tubería afectada, la cual será realizada por un técnico delegado por la compañía de asistencia ALE. En este caso, la compañía ALE cubrirá únicamente la mano de obra para la reparación de la tubería. Todos los insumos, materiales y elementos necesarios para llevar a cabo la reparación serán asumidos por el afiliado. Igualmente, los gastos relacionados con resane, acabados y obra civil estarán a cargo del afiliado. El afiliado acepta que este servicio sea atendido a través de uno de los eventos contratados, el cual será redimido en su totalidad para cubrir la intervención. Lo anterior no aplica para servicios de destaponamiento o taponamiento de tuberías.

PARÁGRAFO 1: Se deja expresa constancia que la Compañía no será responsable por las labores de compra, instalación, resane, enchape y acabado de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

PARÁGRAFO 2: Se deja expresa constancia de que la compañía no se hará responsable por la restitución de los acabados en las zonas exploradas por los técnicos, cuando se trate de eventos que no cuenten con cobertura según lo establecido en este condicionado, o cuando no se haya efectuado el pago de los valores excedentes que superen el monto de la cobertura pactada, por parte de los administradores o sus delegados en la copropiedad.

El valor Afiliado para esta cobertura es de **Treinta Salarios mínimos legales diarios. (30) SMLD.** 4 (cuatro) eventos al año. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

Exclusiones a los Servicios de Plomería:

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de plomería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

a) Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales, así como el destaponamiento de baños y/o sifones.
b) Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
c) Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores de la copropiedad, por humedades o filtraciones.
d) Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la copropiedad Afiliada.
e) Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto-cemento y/o de cerámica y/o bronce, y/o cobre.
f) Cuando el daño se presente en la unión de tuberías PVC y Galvanizado.
g) Cuando el daño se presente por problemas en la calibración de la presión del equipo de bombeo de la copropiedad.
h) Cuando el daño se presente en el cuarto de bombas o cuarto de máquinas o cuarto de motobombas.
i) Cuando el daño se presente en el tanque subterráneo o elevado de agua de reserva de la copropiedad.
j) Cuando el daño se presente en el mobiliario de la copropiedad Afiliada, incluyendo pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras y/o tapetes.
k) Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados y/o en emboquillamientos, en errores de diseño e instalación de anclajes o soportes de tubería a la vista.
l) Cuando el daño se presente en reparaciones realizadas con anterioridad por terceros en las tuberías de presión potable o aguas negras.
m) Cuando el daño se presente en tuberías, que no obstante se encuentren dentro de la copropiedad, sean de uso de un copropietario en particular y/o estén ubicadas en la propiedad privada de un copropietario en particular.
n) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.
o) Cuando el daño se presente dentro de elementos estructurales tales como vigas, columnas y cimentación y esto genere hacer demolición de estos elementos para poder hacer la reparación del daño.
p) No se prestará servicio cuando se detecte que las redes de suministro están deterioradas o estén mostrando indicios de falta de mantenimiento o descuido.
q) Garantía de servicios de des taponamientos de tuberías.
r) Reformas parciales o totales de las redes hidráulicas que estén generando problemas o rotura de tubos por mala instalación.
s) No se cubren garantías, ni solicitudes a servicios de tuberías que estén presentando fallas o roturas de tubería por falta o mala instalación de anclajes en la tubería.

t) No se cubren daños en la tubería sanitaria ocasionados por falta de precaución del personal de mantenimiento, cuando durante la ejecución de sus labores se perfora o daña la tubería.
u) No se realizan los acabados de zonas exploradas por la compañía de asistencias donde se demuestre que los daños son ocasionados por problemas de mantenimiento o fallas constructivas o problemas de instalación.
v) Daños en la tubería de presión ocasionados por la falta de mantenimiento de los equipos de bombeo, del cuarto de motobombas o por la mala calibración de las motobombas, que generen fallas por sobrepresión en la red de tuberías.
w) Si el valor del servicio de asistencia supera la cobertura de plomería asignada al afiliado, y la copropiedad afiliada no acepta cubrir el valor excedente necesario para realizar la reparación, y en el inmueble se han efectuado exploraciones, excavaciones o actividades de inspección que hayan afectado los acabados, como parte de la intervención técnica por parte de la compañía de asistencia, el afiliado será responsable de realizar por su cuenta la restitución de dichos acabados.

2. **Servicios de Electricidad:**

Por el presente contrato, la Compañía enviará a la copropiedad Afiliada, previo acuerdo, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas de los bienes comunes de la copropiedad Afiliada, exclusivamente en los siguientes casos:

a) Cuando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación. siempre y cuando estos valores estén dentro del valor de cobertura asignado para cada evento y la zona de reparación no supere un (1) metro línea.
b) Cuando se trate de daños en el tablero eléctrico solo se realizara el cambio de un breaker o taco por evento.
c) Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: toma corriente, interruptores y rocetas. En el caso de hornillas de estufa eléctrica, la Compañía cubrirá solamente la mano de obra. siempre y cuando estos valores estén dentro del valor de cobertura asignado para cada evento.

PARÁGRAFO 1: Se deja expresa constancia que la Compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
PARÁGRAFO 2: Se deja expresa constancia de que la compañía no se hará responsable por la restitución de los acabados en las zonas exploradas por los técnicos, cuando se trate de eventos que no cuenten con cobertura según lo establecido en este condicionado, o cuando no se haya efectuado el pago de los valores excedentes que superen el monto de la cobertura pactada, por parte de los administradores o sus delegados en la copropiedad.

El valor Afiliado para esta cobertura es de **Treinta Salarios mínimos legales diarios. (30) SMLD.** 3 (tres) eventos al año. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

Exclusiones a los servicios de electricidad:

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de electricidad, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

a) Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastros, sockets, fluorescentes, así como momentotalizadores breackers o tacos.
b) Cuando el daño se presente en electrodomésticos y/o maquinaria, tales como equipos de aire acondicionado, ascensores, motores, compresores, inversores, motobombas, malacates, tanques, calentadores, estufas, hornos, lavadoras, secadoras, neveras, circuitos cerrados de seguridad o sistemas de seguridad privada y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico
c) Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados y/o en emboquillamientos.
d) Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que no obstante se encuentren dentro de la copropiedad Afiliada, sean de uso de un copropietario en particular y/o estén ubicadas en la propiedad privada de un copropietario en particular.
e) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.
f) Cuando se presente el daño por problemas e vejez, por mal uso, por reparaciones realizadas por terceros.

3. **Servicios de cerrajería.**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de alguna de las puertas de bienes comunes de la copropiedad Afiliada, por el presente contrato, la Compañía enviará a la copropiedad Afiliada, previo acuerdo, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta y arreglar o en caso necesario sustituir la cerradura de la misma por una de características similares. Siempre y cuando estos valores estén dentro del valor de cobertura asignado para cada evento.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que la Compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

El valor Afiliado para esta cobertura es de **Treinta Salarios mínimos legales diarios. (30) SMLD.** 3 (tres) eventos al año. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

.

Exclusiones a la cobertura de cerrajería.

a) Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de cerrajería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas de la copropiedad Afiliada a través de puertas interiores, así como tampoco la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas y aquellas que se manejen a través de sistemas especiales electrónicos, magnéticos y en general cualquier sistema especial de apertura o control de acceso como tarjetas magnéticas de aproximación, de ranura o simulares. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).
b) Cuando el daño se presente por problemas de instalación, y/o reparaciones realizadas por terceros.
c) Cuando se presente deterioro y vejez de la cerradura.
d) No se cubren los casos en los que la dificultad para abrir las puertas sea ocasionada por elementos ajenos a la cerradura, tales como: marcos, brazos cierrapuertas, bisagras, dinteles, boceles de piso o pirlanes

4. **Orientación Jurídica Pre-legal Área Común:**

La compañía realizará mediante una conferencia telefónica, una orientación jurídica en aspectos relativos a derecho civil, familia, derecho policivo y laboral, cuando el afiliado requiera adelantar una consulta en tales aspectos.

La compañía garantiza la prestación del servicio de asistencia pre-legal, mediante el cual el afiliado tendrá derecho a recibir una asistencia legal consultiva, la cual será prestada por profesionales del derecho, con el fin de orientar de manera preventiva, resolver las dudas e interrogantes jurídicos que la copropiedad afiliada plantee por vía telefónica o por vía internet (e-mail) y que se encuentre contenida en las áreas del derecho que se nombran a continuación:

a. Asesoría en copropiedades: consultas acerca de la ley 675 de 2001 referente a propiedad horizontal.
b. Asesoría en derecho laboral: modalidades de contratación laboral, terminación del contrato de trabajo. Prestaciones especiales a cargo del empleador, y sistema de seguridad social integral.
c. Asesoría en derecho civil: asesoría jurídica que pueda requerir la copropiedad tales como régimen legal de los bienes muebles e inmuebles, celebración, ejecución y finalización de contratos de carácter civil, entre otros.
d. Derecho de Familia: orientación telefónica en situaciones de violencia intrafamiliar, maltratos y derecho de los menores.
e. Asesoría en derecho policivo: formulación de peticiones y reclamaciones ante las autoridades de policía. Formulación de denuncias y contravenciones ante las autoridades de policía.

PARÁGRAFO: se deja expresa constancia que los servicios ofrecidos son de medio y no de resultado,
la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas,
posteriormente a la orientación telefónica. De igual forma se deja advertencia que este servicio jurídico es de exclusiva asesoría y orientación y en ningún caso conlleva la ejecución de actuaciones legales en juzgados o ante Autoridades administrativas.

EXCLUSIONES ASISTENCIA JURÍDICA:

no son objeto de cobertura del presente servicio de asistencia pre-legal, los siguientes aspectos:

a) Consultas de ramas del derecho que no estén incluidas en las áreas de especialización indicadas en la cláusula primera del presente anexo.
b) La asistencia que el afiliado haya contratado por su cuenta, sin el previo consentimiento de ALE .
c) Los servicios adicionales que el asegurado haya contratado directamente con el prestador del servicio de asistencia bajo su propia cuenta y riesgo.
d) Asistencia pre-legal por accidentes de tránsito.
e) Asesoría legal en derechos de los seguros.
f) Respecto a la atención jurídica brindada en zona privada esta se limitará exclusivamente a ser de orden telefónico y en ningún caso conllevará revisión de documentos.

LIMITES DEL SERVICIO JURÍDICO

Esta asistencia le aplican los siguientes límites:

a) Área común: máximo uno (1) llamadas de consulta durante la vigencia anual y hasta un máximo uno (1) mensuales, dentro de las áreas de especialidad, con un límite máximo de 30 minutos por llamada.
b) Solo Área Común: Solicitar la revisión de hasta de un (1) documentos durante la vigencia anual del servicio que se recibirán únicamente en fotocopia por correo físico o electrónico,

dentro de las áreas de especialidad. La revisión documental no se computará como una llamada dentro del límite de las llamadas anuales a que se refiere el numeral anterior.

c) Área común: Las consultas que se implican litis, conciliación, transacción o envió de correspondencia física por parte de nuestros abogados.
d) Área común: los conceptos serán principalmente emitidos en forma verbal o por escrito a través de correo electrónico, a solicitud del afiliado.
e) Área común: La respuesta a las consultas, tanto telefónicas como por internet, elevadas por el afiliado, se responderán en un termino no superior a 36 horas hábiles contadas a partir de su recepción.
f) Área común: El servicio operará de lunes a viernes entre las 8 a.m. y las 6 p.m. y no deberá entenderse como un servicio de emergencia sino de asistencia, orientación y asesoría jurídica.

5. **ALE Facturables:**

Cuando se presente un daño o requerimiento que no se encuentre incluido dentro de los servicios contratados o cubiertos por la asistencia, la compañía podrá ofrecer la ejecución de dichas actividades como un servicio adicional. Para ello, se realizará una cotización previa, la cual deberá ser aprobada expresamente por el afiliado, administrador o representante autorizado de la copropiedad.
La ejecución del servicio estará sujeta al pago anticipado del valor acordado. Estos trabajos adicionales no afectarán el número de eventos incluidos en el plan de asistencia contratado y se regirán por las condiciones operativas y técnicas establecidas por la compañía.

QUINTA: EXCLUSIONES GENERALES

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, mediante el presente contrato la Compañía no habrá amparo, bajo ninguna circunstancia, en los siguientes casos**:**

a) Los servicios que el afiliado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la Compañía.
b) Los servicios adicionales que el Afiliado haya contratado directamente con el técnico especialista reparador bajo su cuenta y riesgo.
c) Daños causados por mala fe del Afiliado.
d) Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
e) Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
f) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de Cuerpos de Seguridad.
g) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
h) Trabajos solicitados para efectuar mejoras en la copropiedad o remodelación de la misma.
i) Daños ocasionados por cimentación de la construcción.
j) Daños PRE-existentes al inicio de cobertura de la Afiliación
k) Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.
l) Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento.
m) Daños ocurridos en bienes comunes destinados al uso de un copropietario en particular o que se encuentren ubicados dentro de la propiedad de un copropietario en particular.

NOVENA: SERVICIOS

Respecto a prestación de servicios se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

En caso de un evento cubierto por el presente contrato, el Afiliado deberá solicitar siempre la Asistencia por teléfono, a cualquiera de los números indicados en el carné de Asistencia, debiendo informar el nombre del Afiliado, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía del representante legal o el Nit de la Copropiedad Afiliada, la dirección de la copropiedad, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa.

En cualquier caso no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por servicios ajenos a esta Compañía, excepto los mencionados en la Cláusula Décima del presente Contrato.

2. INCUMPLIMIENTO

La compañía queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del Afiliado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este contrato; así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológico u orden público que provoquen una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.

3. PAGO

El Afiliado deberá tener en cuenta, al hacer uso de su derecho de pago, que los valores fijados en las coberturas serán en todo caso complemento de los contratos que pudiera tener él cubriendo el mismo riesgo.

DÉCIMA: GARANTIA DE LOS SERVICIOS

La Compañía dará garantía de dos (2) meses, por todos los trabajos realizados por sus técnicos o su personal autorizado, que se deriven de este contrato. Esta garantía se pierde cuando el Afiliado adelante trabajos con otro personal diferente al de la compañía sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

DECIMA PRIMERA: REEMBOLSOS

El Afiliado deberá solicitar antes de contratar un servicio cubierto por el presente Contrato, una autorización de la Compañía, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la Asistencia, debiendo indicar el nombre del Afiliado, destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía del representante legal o el Nit de la Copropiedad afiliada, el número de la Afiliación del Contrato, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

Una vez recibida la solicitud previa, la Compañía le dará al Afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso la Compañía realizará un reembolso sin que el Afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

De cualquier manera la Compañía se reserva el derecho de prestar directamente la Asistencia objeto del presente Contrato en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

Sin la autorización previa de la Compañía, cualquier acto, compra o reparación efectuada por el Afiliado no tendrá ningún valor frente a la Compañía, quien no estará sujeta a reembolsar tal rubro.

DÉCIMA SEGUNDA: SOLICITUD DE ASISTENCIA

Procedimiento:

En caso de suceder un evento que derive en una Situación de asistencia en una Empresa Afiliada y antes de iniciar cualquier acción o pago, el afiliado deberá llamar a la central de LA COMPAÑIA y proporcionará los siguientes datos siguientes:

- Nombre de la Empresa Afiliada, NIT, Número de Afiliación.
- Dirección de la empresa Afiliada y/o persona titular de la Afiliación.
- El lugar donde se encuentra y un número de teléfono donde LA COMPAÑIA podrá contactar al afiliado o a su representante.
- Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.

DÉCIMA TERCERA: LÍNEAS DE ATENCIÓN

Las líneas disponibles 24 horas al día, 365 días al año, para solicitar los servicios de LA COMPAÑIA son las siguientes:

- Línea de Atención: 01800018 55 56
- WhatsApp: 318 3997101
- Línea PBX: 6017945835

DÉCIMA CUARTA: CAUSALES GENERALES DE TERMINACIÓN:

1. Al vencimiento de la vigencia si ésta no se renueva.
2. Mala fe en la reclamación por parte del afiliado.
3. Será anulable el presente Contrato cuando se incurra en alguna causal de nulidad absoluta o relativa. Como son a saber: Objeto y causa ilícita, contrariar norma imperativa o negocio celebrado por persona absolutamente incapaz. Del mismo modo por los vicios del consentimiento como error, fuerza o dolo.

En caso de darse terminación del contrato por mala fe, dolo, fuerza o error culpable del afiliado no hay lugar a devolución de dinero alguno para el afiliado. En todo caso ALE notificará por cualquier medio idóneo de dicha situación al afiliado y permitirá a este ejercer su debido proceso de defensa.

DÉCIMA QUINTA: FECHA Y LUGAR DE SUSCRIPCIÓN. En la ciudad de Bogotá, al tiempo de efectuarse el respectivo pago.

Nota: Se advierte a todos los afiliados suscriptores de este documento que ALE ASSIST S.A.S., no es una compañía aseguradora, ni el presente escrito representa un contrato de Seguro. Se trata como bien se indicó al inicio del mismo de un Contrato de Asistencia a Copropiedades.