20 años GMX SEGUROS

JUNTOS EL RIESGO ES MENOR

PROCESO DE RECLAMACIÓN PARA LA COBERTURA DE VICIOS OCULTOS DE DESARROLLADORES DE VIVIENDA

Estimado lector:

Usted es dueño de una vivienda asegurada bajo la cobertura de "vicios ocultos"[1], gracias a una póliza contratada por la empresa que construyó su hogar. Es preciso mencionar que **toda y cada reparación corre a cargo de dicha constructora** y que la intervención de **GMX Seguros** implica únicamente el pago de reembolsos (invariablemente al desarrollador) por los gastos erogados para resarcir el daño material reclamado, esto según los límites y deducibles pactados.

Nota.

[1].- Entiéndase por **"vicio oculto"** a los defectos en la construcción de su vivienda, no apreciables al momento de la compra y que ocasionen daños debido a mala calidad de materiales, mano de obra o procedimientos constructivos. Se trata de daños atribuibles al desarrollador, pregúntese: ¿Lo sucedido, es directamente culpa de la constructora?

El presente cuestionario tiene como función básica determinar el rubro de afectación sobre el cuál recaen los daños en su vivienda, pudiendo ser **"Habitabilidad"** o **"Seguridad Estructural".** Por favor, tenga la amabilidad de responder de forma clara, objetiva y con el mayor apego a la realidad posible; esto con el fin de canalizar adecuadamente su reporte y lograr mayor rapidez en el servicio.

Generalidades:

Nombre del acreditado (Escriba el nombre del propietario(s) titular(es) de la vivienda):

_____

N° de póliza (Escriba su número de póliza):

_____

N° de certificado (Escriba su número de certificado):

Fecha en que noto por 1ra vez la existencia del daño (Día - Mes - Año):

_____

1.- Los muros de su vivienda fueron construidos con:
- ☐ Concreto Armado
- ☐ Block, ladrillo, tabique o similar
- ☐ No sé

2.- Régimen de su vivienda:
- ☐ Horizontal (1 vivienda por lote)
- ☐ Vertical (Edificio con más de 2 deptos, 1 sobre otro)

3.- Número de viviendas con idéntico problema, considere únicamente el daño que origino su reporte.
- ☐ Soy el único
- ☐ Yo y mis vecinos colindantes
- ☐ Toda la manzana

4.- Los daños se hicieron visibles...
- ☐ Después del último sismo
- ☐ Después de la inundación reciente
- ☐ Después de la ampliación/remodelación
- ☐ Sin razón aparente

Criterio para clasificación del daño.- Antes de continuar por favor realice una revisión minuciosa a su vivienda, tanto al exterior como al interior, procurando especial atención a: impermeabilización, instalaciones (agua, drenaje, luz, gas, etc.), muros y losas.

Ahora bien, con el fin de formar un **juicio técnico** básico, considere lo siguiente:

Vicios en el suelo.-

Se identifican por asentamientos / hundimientos perceptibles a simple vista y sin excepción afectan más de una vivienda. Pruebas simples para detectar asentamientos son:

• Colocar una canica de gran tamaño tipo "bombocha", al centro del área con mayores dimensiones (generalmente; sala o cocina-comedor) y verificar si existe desplazamiento sin aplicar ninguna fuerza.

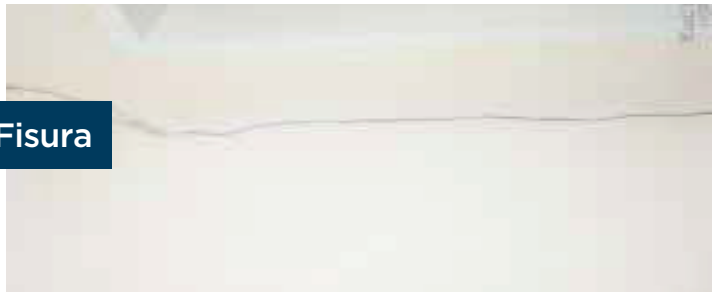
• Considerando que en inicio todas las puertas y ventanas abrían sin ningún problema, ahora las de algún área en especial se traban o ya no corren.

Aunado a los hundimientos en las viviendas pueden ser observables daños o deformaciones sobre las calles aledañas.

Comportamiento Mecánico de las estructuras.-

Independientemente del origen de este vicio, las evidencias para su diagnóstico son la presencia de **grietas / fracturas** en los elementos de carga (pudiendo ser muros, losas, castillos o trabes) y no deben confundirse con la existencia de fisuras cuya afectación es puramente estética y no representa riesgo.

La diferencia entre **grietas** y **fracturas** está en que la primera atraviesa al elemento constructivo en todo su espesor y la segunda no. Siendo una **grieta** apreciable en ambas caras del elemento y la **fisura** comprende solo la capa superficial (acabado). En cuanto a las fracturas, estas son de mucho mayor severidad pudiendo observar claramente a través de ella, inclusive el acero de refuerzo (varillas o malla), puede observarse doblado e inclusive roto. A continuación ejemplos:



Es importante mencionar que el fisuramiento menor es normal en todos los casos y que el 100% de las edificaciones se “asientan” con el tiempo (este asentamiento se considera para el diseño de la cimentación y es permisible hasta ciertos límites, generalmente un par de centímetros.)

A continuación se ilustra la configuración de un prototipo de vivienda “tradicional”, a fin de identificar claramente y diferenciar a los elementos **Estructurales** de los **NO Estructurales.**

Considere también que toda edificación requiere de mantenimiento periódico y cuidados habituales a responsabilidad de usted, que en el caso de una vivienda promedio mínimamente son:

- Limpieza frecuente.
- Aireado de habitaciones. (Toda vivienda cerrada por largo tiempo crea humedad interna)
- Remozado de acabados (detalles de yeso, pintura, etc.), cuando sea necesario.
- Impermeabilización,mínimamentecada2 años. (Mantenimiento preventivo).

ELEMENTOS ESTRUCTURALES

- Cimentación (Generalmente una Losa de concreto)
- Muros de carga (Pueden ser de concreto ó block/tabique/etc.)
- Trabes
- Castillos
- Losa de azotea (Puede ser aligerada con vigueta-bovedilla)

ELEMENTOS NO ESTRUCTURALES

- Muros separadores (Generalmente a base de Tablaroca)
- Acabados de todo tipo (Yeso, pasta, piezas ceramicas, etc.)
- Bardas perimetrales
- Banquetas
- Falsos plafones

Clasificación del daño.- Una vez realizada la revisión de su vivienda, continúe por favor...

5.- De las siguientes alternativas seleccione el daño evidente en su domicilio.

¿Qué está reclamando?

• Rotura o desperfecto en la red interna de agua potable, evidenciada específicamente por fugas ó taponamientos. La cobertura comprende únicamente desde la toma domiciliaria hasta el interior de la vivienda. (Quedan excluidos los muebles sanitarios y grifería).
• Rotura o desperfecto en la red interna de drenaje sanitario, evidenciada específicamente por fugas ó taponamientos. La cobertura comprende únicamente desde el interior de la vivienda hasta la descarga municipal frente a su domicilio. (Quedan excluidos los muebles sanitarios).
• Rotura o desperfecto en la instalación de gas, evidenciada específicamente por fugas ó taponamientos . La cobertura aplica, si y solo si, la vivienda contaba con dicha instalción al momento de la compra. (Quedan excluidos los muebles de cocina).
• Falla en la instalación electrica, ya sea cableado o accesorios. La cobertura comprende únicamente desde la acometida de "CFE" hasta el circuito interior de su vivienda. (Quedan excluidos todo tipo de equipos eléctricos ó electrónicos así como lamparas no instaladas al momento de la compra).
• Daños en bardas perimetrales, banquetas ó firmes al exterior de su vivienda, puede tratarse de grietas o desprendimiento con respecto al conjunto de la vivienda.
• Presencia de fisuras en varios elementos estructurales.
• Presencia de grietas en 1 o 2 elementos estructurales. Considere criterio de las hojas 2 y 3.
• Goteras o filtraciones en azotea sin afectación de losa. (Sin flechamiento ó "colgado" de losa).
• Filtraciones o humedades fuertes en 1 ó 2 muros, verifique que no se trata de una tubería rota.
• Goteras o filtraciones en azotea con afectación de losa. (Losa "colgada" ó con presencia de grietas / fracturas, considere el criterio de la hoja 2).
• Filtraciones o humedades fuertes en más de 2 muros ó brote de líquido proveniente del terreno. Descarte si existio inundación previa.
• Vicios del suelo, evidenciados por asentamientos diferenciales (con pendiente hacia alguna zona de la vivienda) observables a simple vista. Considere el criterio de la hoja 2.
• Presencia de grietas en 3 ó más elementos estructurales. Considere criterio de las hojas 2 y 3.
• Presencia de fracturas en elementos estructurales. Considere criterio de las hojas 2 y 3.
• Presencia de fisuración generalizada en todos los elementos estructurales de su vivienda. Considere criterio de las hojas 2 y 3.
• Otro (por favor describa brevemente).

Describa aquí en forma clara y breve el motivo de su reclamación:

Nota.- Aunado a lo mencionado, queda completamente excluido todo daño en acabados de cualquier tipo y todos aquellos cuyo origen sea causa de la naturaleza (sismo, inundación, congelamiento, etc.). Esto por convenio expreso en la póliza contractual.