



avanza

ASISTENCIA VIAL

Condiciones generales

Conoce más información en: www.tarjetasbanrural.com



Servicios del programa de Asistencia

A continuación, se detallan características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencias AVANZA.

1. ASÍ Asistencia Internacional S.A., mediante el "Programa de Asistencias AVANZA", les brinda a sus clientes en adelante llamados Afiliados, los servicios de asistencia que se indican en el presente anexo contractual.
2. Por solicitud telefónica del Afiliado o Dependiente(s) legitimado(s) para solicitar servicios, ASÍ Asistencia Internacional S.A., dispondrá de un centro de atención telefónica para la atención ante cualquiera de las emergencias u otros servicios en la forma como se indica en el presente anexo contractual.

Definiciones

Para efectos de la interpretación y aplicación del presente Programa de Asistencia, se establecen las definiciones siguientes:

- **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento involuntario que provoque daños materiales y/o corporales a un Afiliado o Dependiente. Causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del Programa de Asistencias.
- **AFILIADO:** Persona física que ha contratado el presente Programa de Asistencias.
- **DEPENDIENTE(S):** Son dependientes del Afiliado, su cónyuge o compañera(o) permanente y sus hijos menores de veinticinco (25) años que dependan económicamente del Afiliado.
- **EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física del Afiliado o su(s) Dependiente(s), así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia. Una vez identificada deberá ser reportada a la Prestadora de Servicios durante las veinticuatro (24) horas siguientes de haber ocurrido.
- **ENFERMEDAD:** Toda alteración de salud sufrida por el Afiliado o su(s) Dependiente(s), que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras se encuentre en vigor la cobertura del Programa de Asistencias.
- **ENFERMEDAD CRÓNICA:** Enfermedad grave e incurable que puede ser controlada bajo cuidados médicos especiales y específicos.
- **ENFERMEDAD O CONDICIÓN PREEXISTENTE:** Cualquier Enfermedad física o mental, lesión o dolencia que haya sufrido el Afiliado o Dependiente(s) con anterioridad a la fecha de contratación del Programa de Asistencias.
- **GRUPO FAMILIAR:** Conjunto de personas conformado por el Afiliado y su(s) Dependiente(s).

- **PRESTADORA DE SERVICIOS:** ASÍ Asistencia Internacional S.A., es la empresa que actúa como la operadora y prestadora de los servicios de asistencia a través de su red de proveedores.
- **PROGRAMA DE ASISTENCIAS:** El Programa de Asistencias es el conjunto de servicios de asistencias que el Afiliado tiene derecho a solicitar y recibir, según el plan contratado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.
- **VEHÍCULO:** Es el automóvil o motocicleta en el que se transporta el Afiliado o Dependiente al momento de la situación de emergencia.

Coberturas del servicio de Asistencia



1. Asistencia Vial

1.1 ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS POR EMERGENCIAS VIALES: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado en la asistencia en carretera o vial como grúa, envío de combustible, cerrajería vehicular, cambio de llanta o paso de corriente al vehículo del solicitante para que atienda alguna de las siguientes emergencias:

- ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS POR EMERGENCIAS VIALES:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado en la asistencia en carretera o vial como grúa, envío de combustible, cerrajería vehicular, cambio de llanta o paso de corriente al vehículo del solicitante para que atienda alguna de las siguientes emergencias:
- ENVÍO DE GRÚA:** Por una avería o accidente que no permita la circulación autónoma del vehículo. En tal caso la Prestadora de Servicios gestionará y cubrirá el costo de la grúa hasta el lugar que elija el solicitante, este deberá acompañar el servicio de grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su destino. Se exceptúan los casos en que el solicitante deba ser trasladado a un centro asistencial, o que por cualquier otra justificada, se encuentre imposibilitado para acompañar el vehículo.
- ENVÍO DE COMBUSTIBLE:** En el caso de que el vehículo se quede sin combustible, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender la emergencia y que el vehículo pueda circular hasta la estación de suministro de combustible más cercana. Para la atención de la emergencia serán llevados dos (2) galones para el automóvil y un (1) galón para la motocicleta del combustible, según la necesidad, el costo del combustible correrá por cuenta del solicitante.
- CERRAJERÍA VEHICULAR:** A consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida o extravío de las llaves del automóvil o de la motocicleta, que impida la apertura de estos, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando la apertura de la puerta del piloto del automóvil o cajuela de la motocicleta.
- CAMBIO DE LLANTA:** En caso de pinchadura de algún neumático del vehículo, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender la emergencia realizando el cambio de neumático por el de repuesto.
- PASO DE CORRIENTE:** En caso de descarga de la batería del vehículo, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico

El solicitante deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Cada inciso descrito anteriormente será brindado por un máximo de tres (3) eventos al año por Grupo Familiar.

1.2 TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios transmitirá, vía telefónica, los mensajes urgentes que le soliciten derivados de una situación de emergencia. En caso de imposibilidad de comunicación del Afiliado o Dependiente por enfermedad o muerte, dicho beneficio se extiende a un familiar en línea directa.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

1.3 REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de talleres mecánicos, cercanos a su ubicación, la Prestadora de Servicios le brindará información, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del taller mecánico, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

1.4 REFERENCIA DE CLÍNICAS MÉDICAS: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de talleres mecánicos, cercanos a su ubicación, la Prestadora de Servicios le brindará información, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del taller mecánico, así como la coordinación de servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

1.5 TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO: La Prestadora de Servicios brindará el traslado terrestre en ambulancia en caso de que el miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente de tránsito, requiera y solicite ser trasladado al centro hospitalario más cercano, con previa evaluación y aprobación del médico general o personal de cabina de la Prestadora de Servicios. En caso de que el solicitante no se pueda comunicar, el servicio lo podrá solicitar cualquier persona que se encuentre con el afectado para brindar la información que se solicite.

El personal médico de la Prestadora de Servicios orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto con la ambulancia.

Una vez finalizado el traslado de ambulancia, todo gasto posterior incurrido a consecuencia de la atención médica será responsabilidad del Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año. Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada, en caso de no tenerla se coordinará con ambulancia pública o Cruz Roja.

1.6 PAGO DE TRANSPORTE POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia del robo total de su vehículo, la Prestadora coordinará y gestionará el envío de un vehículo (taxi u otro servicio de transporte) que lo traslade a su residencia.

Para la prestación del servicio de transporte el solicitante deberá enviar la denuncia de robo del vehículo al personal de cabina de la Prestadora de Servicios

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.



1. Asistencia en Viajes Nacionales

Las coberturas de asistencias descritas a continuación se encuentran sujetas a que la emergencia que afecte la continuidad del viaje del Grupo Familiar suceda luego de transcurridos veinticinco (25) kilómetros contados a partir de su residencia. Para coordinar los siguientes servicios el solicitante deberá enviar los medios de prueba solicitados por el personal de cabina de la Prestadora de Servicios que acrediten el estado de su emergencia.

2.1 GASTOS DE HOTEL POR REPARACIÓN DEL VEHÍCULO O COORDINACIÓN DE TRANSPORTE PARA EL REGRESO O CONTINUACIÓN DEL VIAJE: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de una avería que no permita la circulación autónoma de su vehículo, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará la estancia por un (1) único día en un hotel cercano a la emergencia o bien, el envío de un vehículo (taxi u otro servicio de transporte) que lo traslade a su lugar de destino o de regreso a su residencia (la realización de un servicio excluye al otro).

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, siempre y cuando se traten de emergencias diferentes.

La Prestadora de Servicios se limita a cubrir únicamente el hospedaje en una habitación sencilla, por lo que no será responsable de cualquier tipo de gasto adicional como alimentación, servicios de bar u otros gastos.

2.2 PAGO DE TRANSPORTE POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia del robo total de su vehículo, la Prestadora coordinará y gestionará el envío de un vehículo (taxi u otro servicio de transporte) que lo traslade a su residencia.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, siempre y cuando se traten de emergencias diferentes.

2.3 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA TELEFÓNICA: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia del robo o pérdida de documentos esenciales para la continuación de su viaje, la Prestadora de Servicios proveerá, vía telefónica, la información necesaria, así como el procedimiento a seguir ante las autoridades correspondientes, con el fin de ayudar al solicitante a obtener el reemplazo de los documentos robados o perdidos.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

2.4 SERVICIO DE CHOFER PROFESIONAL: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de impedimento médico, accidente o enfermedad no preexistente que lo imposibilite a continuar su viaje, la Prestadora de Servicios gestionará el traslado a su residencia.

El traslado del solicitante será coordinado a través de un chofer profesional que conduzca el vehículo del solicitante por el trayecto más directo, o en caso sea necesario, se le podrá coordinar un servicio de transporte (taxi o Uber), siempre y cuando exista la infraestructura vial que posibilite la conducción segura del mismo (la realización de un servicio de transporte excluye al otro).

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, siempre y cuando se traten de emergencias diferentes.

Para la prestación del servicio de transporte el solicitante deberá enviar la denuncia de robo del vehículo al personal de cabina de la Prestadora de Servicios

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

2.5 TRASLADO DEL CUERPO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL AFILIADO: Por solicitud del Dependiente o familiar, a consecuencia del fallecimiento del Afiliado, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará el traslado del cuerpo a la ciudad de origen o ciudad indicada por el solicitante.

Este servicio será brindado por un (1) único evento durante la vigencia del Programa de Asistencias.

2.6 PAGO DE TRANSPORTE PARA LA RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia del robo de su vehículo, la Prestadora de Servicios coordinará y gestionará su traslado, hasta el lugar donde se encuentra el vehículo que le fue robado para su recuperación.

Este servicio podrá ser coordinado siempre y cuando el solicitante presente la notificación de recuperación del vehículo emitida por las autoridades competentes.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, siempre y cuando se traten de emergencias diferentes.

2.7 PAGO DE TRANSPORTE PARA EL REGRESO O CONTINUIDAD DEL VIAJE: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de una avería que no permita la circulación autónoma de su vehículo, la Prestadora coordinará y gestionará el envío de un vehículo (taxi u otro servicio de transporte) que lo traslade a su lugar de destino o de regreso a su residencia.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, siempre y cuando se traten de emergencias diferentes.



3. ASISTENCIA LEGAL

3.1 ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación legal telefónica, a consecuencia de un accidente de tránsito, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el solicitante ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

3.2 ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ROBO DEL VEHÍCULO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación legal telefónica, a consecuencia del robo total de su vehículo, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el solicitante ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

3.3 ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL PILOTO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera orientación legal telefónica a consecuencia del fallecimiento del piloto del vehículo, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el solicitante ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

3.4 ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE PROCESO PENAL POR UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera orientación legal telefónica a consecuencia de un proceso penal derivado de un accidente de tránsito, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el solicitante ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.



4. ASISTENCIA MÉDICA

4.1 ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un médico general para que le brinde orientación médica telefónica ante cualquier emergencia, en la utilización de medicamentos para la prevención de automedicación, orientación médica en general e interpretación de resultados de exámenes de laboratorio. Queda entendido que la orientación médica telefónica no sustituye una visita presencial, por lo cual el médico no tiene permitido diagnosticar o recetar vía telefónica. El servicio se utilizará solamente como una orientación.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

4.2 TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA: La Prestadora de Servicios brindará el traslado terrestre en ambulancia en caso de que el miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad, requiera y solicite ser trasladado al centro hospitalario más cercano, con previa evaluación y aprobación del médico general o personal de cabina de la Prestadora de Servicios. En caso de que el miembro del Grupo Familiar no se pueda comunicar, el servicio lo podrá solicitar cualquier persona que se encuentre con el afectado para brindar la información que se solicite.

El personal médico de la Prestadora de Servicios orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto con la ambulancia.

Una vez finalizado el traslado de ambulancia, todo gasto incurrido a consecuencia de la atención médica será responsabilidad del Grupo Familiar.

Este servicio será brindado por un máximo de tres (3) traslados al año por Grupo Familiar. Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada, en caso de no tenerla se coordinará con ambulancia pública o Cruz Roja.

4.3 VISITA MÉDICA DOMICILIAR: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad no preexistente, la Prestadora de Servicios enviará a su domicilio un médico general, perteneciente a la red médica, para realizarle una evaluación clínica.

Esta asistencia está sujeta a la autorización de un médico general perteneciente a la red médica, con el cual se realizará previamente una orientación médica telefónica.

Este servicio será brindado por un máximo de tres (3) visitas al año por Grupo Familiar, sujeto a disponibilidad en la localidad del domicilio del solicitante.

El servicio cubre únicamente el costo de la visita domiciliar y quedan excluidos de la misma cualquier medicamento o procedimiento médico diferente a la evaluación clínica.

4.4 VISITA MÉDICA DOMICILIAR: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información de profesionales en medicina, especialistas, laboratorios, centros de diagnóstico, clínicas, hospitales y clínicas dentales, la Prestadora de Servicios le brindará información, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del médico, especialista, centro hospitalario, centro de diagnóstico, laboratorio, odontólogo o clínica dental, así como la coordinación de cita, honorarios médicos u odontológicos y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.



4. ASISTENCIA EN EL HOGAR

5.1 ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS POR EMERGENCIAS EN EL HOGAR: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado en plomería, electricidad, cerrajería o vidriería a la residencia del Afiliado para que atienda alguna de las siguientes emergencias:

- a. **PLOMERÍA:** Por una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua potable y/o sanitarias ubicadas dentro de la residencia del Afiliado, siempre que estas sean de tubería PVC, y se presente alguna rotura o fuga que imposibilite el flujo de suministro o evacuación de agua. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un plomero con el fin de restablecer el servicio y flujo de agua siempre y cuando las instalaciones lo permitan.
- b. **ELECTRICIDAD:** Por una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del interior de la residencia del Afiliado, por falla eléctrica total o parcial derivado de un corto circuito. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un electricista con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, reparar o cambiar tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers o fusibles dañados por sobre carga.
- c. **CERRAJERÍA:** Por pérdida, extravío, robo o hurto de las llaves de acceso a la residencia, avería de la cerradura por intento de robo, hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso de la residencia del Afiliado. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un Cerrajero con el fin de restablecer el acceso a la residencia.
- d. **VIDRIERÍA:** Por rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores de la residencia del Afiliado, lo cual ponga en riesgo la seguridad de la residencia y sus ocupantes. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico en instalación de vidrios.

El solicitante deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Cada inciso descrito anteriormente será brindado por un máximo de tres (3) eventos al año por Grupo Familiar.

5.2 SERVICIO DE REFERENCIAS DE TÉCNICOS PARA LA REPARACIÓN DE CORTINAS METÁLICAS: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar y siempre que requiera información referencial de profesionales en reparación de cortinas metálicas, la Prestadora de Servicios, vía telefónica, le brindará información de interés para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del profesional, coordinación y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

5.3 ASESORÍA PRESENCIAL CON DECORADOR DE INTERIORES: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios coordinará la visita de un decorador de interiores con la finalidad de brindar consejos para decoración del nuevo comercio u hogar, en horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

Se considerará nuevo comercio u hogar cuando el inmueble no tiene más de seis (6) meses de haberse construido o adquirido.

Esta asistencia no cubre gastos por diseños de proyectos, bosquejos, croquis, ni ningún tipo de proyecto o ante proyecto, los cuales correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

5.4 ASISTENCIA DE LIMPIEZA DE LA RESIDENCIA POR EVENTO CUBIERTO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar y cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca una inundación total o parcial de alguna de las áreas internas de la residencia del Afiliado y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por la Prestadora de Servicios, esta misma, gestionará y coordinará el envío de personal de limpieza, pertenecientes a la red de proveedores, para asistir limpiando la residencia.

Este servicio se limita a la limpieza exclusiva de la residencia en forma superficial considerándose como tal la desobstrucción del área inundada hasta el punto de que se pueda circular y no mayor detalle a ese, por lo que se encuentra excluido la limpieza de alfombras unidas de forma permanente o no a la residencia, cortinas, ropa, cielo raso, etc., así como la limpieza del cualquier tipo de bien mueble.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

5.5 TRASLADO DE MUEBLES EN CASO DE SINIESTRO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de cualquiera de los siguientes siniestros: incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres, y la residencia del Afiliado quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes contenidos en él, la Prestadora de Servicios gestionará y coordinará el traslado o transporte de tales bienes hasta el sitio designado por el solicitante, mientras sea dentro de la misma ciudad, y de regreso hasta la residencia cuando hayan culminado las reparaciones en esta.

Quedan excluidos de esta asistencia los gastos de depósito (arrendamiento) y custodia de los bienes trasladados, dichos gastos correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

5.6 GUARDA DE MUEBLES EN CASO DE SINIESTRO: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de cualquiera de los siguientes siniestros: incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres en la residencia del Afiliado que exponga el mismo a hurto o robo de los bienes en el contenidos o pongan en riesgo la seguridad del Grupo Familiar o terceros, la Prestadora de Servicios enviará a un agente de seguridad, perteneciente a la red de proveedores, a cubrir la emergencia.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y siempre y cuando se trate de emergencias distintas, con un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas por evento.

5.7 SERVICIO DE REFERENCIAS DE TÉCNICOS PARA MANTENIMIENTO GENERAL DEL HOGAR: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar y siempre que requiera información referencial de profesionales en reparación, mantenimiento, limpieza, ampliación o remodelación del hogar, la Prestadora de Servicios, vía telefónica, le brindará información de interés para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección del profesional, coordinación y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

5.8 SERVICIO DE REFERENCIAS DE EMPRESAS DE FUMIGACIÓN O SANITIZACIÓN: Por solicitud del miembro del Grupo Familiar y siempre que requiera información referencial de empresas de fumigación o sanitización, la Prestadora de Servicios, vía telefónica, le brindará información de interés para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la empresa, profesional, coordinación y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del solicitante.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
2. Los servicios que el Afiliado o Dependientes hayan contratado sin previo consentimiento de la Prestadora de Servicios.
3. Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por el Afiliado o Dependientes con dolo o mala fe.
4. Los servicios solicitados a consecuencia de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas amateur, profesionales y deportes extremos.
5. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
6. Los servicios derivados de enfermedades o condiciones preexistentes, y de padecimientos crónicos.
7. Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales, salvo la denominada COVID-19 la cual estará cubierta bajo las condiciones descritas en este anexo.
8. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.
9. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
10. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
11. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.
12. Cuando el Afiliado o Dependientes no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la emergencia o siniestro.
13. Cuando el Afiliado o Dependientes incumplan cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente documento.
14. En caso de que el Afiliado o Dependientes incumplan en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de las 24 horas siguientes de identificada la emergencia.
15. Eventos en los que el Afiliado o Dependientes hayan participado voluntariamente y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.
16. Bajo el servicio de Envío de Técnicos Especializados por Emergencias Viales queda excluido:

16.1. Exclusiones generales para todos los servicios viales:

- a. Vehículos utilizados para giro comercial.
- b. Vehículos de más de 3.5 toneladas de peso.
- c. Microbuses y/o vehículos particulares utilizados para el transporte de más de doce (12) personas.
- d. Vehículos de transporte colectivo de personas o transporte público.

16.2 En el servicio de Envío de Grúa:

- a. Maniobras de rescate cuando el vehículo no se encuentre sobre sus cuatro ruedas o se encuentre en un barranco con una profundidad de más de un (1) metro, o bien, cruzado sobre una cuneta y/o zanja.
- b. Vehículos guardados en garajes de difícil acceso.
- c. Los movimientos o extracciones de vehículos siniestrados o cargados.
- d. Extracciones en estacionamientos públicos o privados en donde la administración o edificación no permitan el ingreso de la grúa.

16.3 En el servicio de Envío de Combustible:

- a. Cuando el vehículo cuente con combustible en reserva.

16.4 En el servicio de Cerrajería Vehicular:

- a. Reparación, ajuste o reposición de las chapas dañadas por intento hurto, robo, deterioro natural, choque y/o apertura del baúl.
- b. Reparación o cambio de switch.
- c. Hechura de llaves nuevas.
- d. Reparación de la llave o control remoto del vehículo.
- e. Programación de controles remotos del vehículo.
- f. Ignición del vehículo.

16.5 En el servicio de Cambio de Llanta:

- a. El vehículo no cuente con llanta de repuesto en buen estado y/o acoples de los pernos de seguridad para realizar el cambio.
- b. Cualquier trabajo diferente a la maniobra de cambio de llanta (reparación del neumático y/o rotura o sustitución de perno).

16.6 En el servicio de Paso de Corriente:

- a. Desarme o cualquier tipo de manipulación hacia el vehículo para tener acceso a la batería.

17. Bajo el servicio de Traslado Terrestre en Ambulancia por Accidente de Tránsito y Traslado Terrestre en Ambulancia, quedan excluidos:

17.1 Traslados interhospitalarios.

17.2 Traslados del hospital hacia el domicilio de Afiliado o Dependiente.

17.3 Traslado del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.

18. Bajo el Servicio de Chofer Profesional queda excluido:

- 18.1 Los gastos adicionales que puedan derivarse del mismo traslado como el costo de combustible, peajes, etc.

19. Bajo el servicio de Envío de Técnicos Especializados por Emergencias en el Hogar, quedan excluidos:

19.1 En el servicio de Plomería:

- a. La reparación y/o reposición de avería propias de grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladoras, cisternas, depósitos, calentadores junto con acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del domicilio.
- b. La rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de agua interna.
- c. El arreglo de canales, bajantes y tuberías galvanizadas.
- d. El destape de tuberías de aguas residuales, debido a la mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores al inmueble.
- e. Averías que se deriven de humedades o filtraciones.
- f. Cualquier tipo de reparación en alcantarillados, tubería, etc., propiedad de la empresa de suministro de agua y/o municipal.

- g. En los casos donde las pérdidas de agua incontroladas no se puedan reparar por el estado de las tuberías, el plomero, colocará un tapón para evitar la pérdida y la reparación será a cargo del Grupo Familiar.
- h. Las tuberías de agua diferentes a materiales de PVC.
- i. Las revisiones por posibles pérdidas de agua e incremento en la facturación.
- j. Se excluye locales comerciales o establecimientos de tipo comercial.

19.2 En el servicio de Electricidad:

- a. Los casos donde los cortes eléctricos sean masivos o las redes de electricidad no permitan una reparación simple, el electricista realizará una anulación de la línea para evitar un corte eléctrico y la reparación del daño será a cargo del Grupo Familiar.
- b. Rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de energía eléctrica.
- c. No se realizarán cambios completos de líneas de energía.
- d. La verificación del contador y cables de energía que formen parte del alumbrado público.
- e. Las revisiones eléctricas por posibles pérdidas de energía o incremento en la facturación.
- f. Se excluye la reparación o cambio de enchufes.

19.3 En el servicio de Cerrajería:

- a. Cualquier trabajo de cerrajería en una puerta diferente a la puerta principal de acceso al domicilio.
- b. El cambio o reparación de cerraduras por falta de mantenimiento.
- c. Hechura de llaves nuevas.
- d. Compra de la cerradura para instalación y su correcto cierre.
- e. La apertura de puertas de seguridad o blindadas.
- f. Cerraduras de seguridad y/o de combinación de la cerradura.
- g. Servicio por la extracción de residuos de llave cuando esta se rompe dentro de la cerradura de la puerta principal de la residencia, impidiendo a sus ocupantes acceder a la misma.

19.4 En el servicio de Vidriería:

- a. Cualquier clase de espejos.
- b. Puertas de vidrio y ventanales corredizos.
- c. Vidrios de seguridad.
- d. Vidrios con diseños (dibujos, colores, corrugados).
- e. Vidrios que excedan los cuatro (4) milímetros de grosor.
- f. Tipos de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de la fachada exterior del domicilio o que no den hacia la calle.
- h. Cualquier rotura en vidrios de fachada por asonadas, vandalismos, revueltas, eventos públicos o fenómenos naturales.
- c. Cualquier rotura de vidrios de fachada que se encuentren resguardados por balcones o rejas.

SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

En caso de requerir asistencia, el Afiliado y/o Dependientes deberán comunicarse al teléfono **(+502) 2213-5573** en donde también podrá solicitar informes actualizados de los proveedores de la Prestadora de Servicios.