

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES TMK 21	
Título:	Guion de Llamadas AES	Versión:	2
		Hoja:	1 de 3
		Emisión:	06-Feb-12
		Actualización:	04-Oct-14

Script AES

1. Buenos (días o tardes) le saluda (nombre del agente) de CAESS, CLESA, EEO O DESEUM me podría comunicar con el/la Sr./Sra. _____. (Titular de la cuenta de Energía Eléctrica)

Nota: En caso de que el titular no se encuentre o la casa sea alquilada: preguntar por el responsable de pagos de energía eléctrica

Mucho gusto Sr. _____ le estamos llamando para brindarle nuestro servicio de asistencia **AES SOS**.

Este es un Servicio que le proporciona diferentes asistencias a Ud. y su Familia en casos de Emergencias en su CASA, en su VEHICULO en carretera, en situaciones legales por medio de Asistencia LEGAL y Asistencia en VIAJES.

Sr. _____ ¿actualmente usted cuenta con algún servicio de asistencia similar a este, que le ayude en casos de emergencia?

En caso que sí, sondear con qué compañía lo tiene activado* (servicios brindados por GEA) y proceder a despedirse amablemente.

En caso que NO tenga servicio de asistencia:

2.

Proceder a realizar labor de venta. Puntualizando nuestras fortalezas y las mayores coberturas que tengamos.

Continuar con el script de Activación.

Por ser de nuestros clientes preferentes y mantener el pago de sus facturas al día lo estamos seleccionando/clasificando para contar con estos servicios diseñados para resolver sus emergencias, los servicios y ventajas que ofrecemos son los siguientes:

- **Asistencia vial**, Explicar antigüedad de 15 años, peso menor a 3,500 kilogramos y vehículos de uso particular. (Explicar)

Envío de grúa.

Ayuda en carretera (llanta, paso de corriente, gasolina, etc.).

- **Asistencia legal**

Asesoría presencial en caso de robo en su casa

Asesoría jurídica vía telefónica y en caso de fallecimiento

- **Asistencia en el hogar**

Plomería en Tuberías Rotas o dañadas y por Goteras en Grifos

Electricidad.

Cerrajería.

Vidriería.

- **Asistencia en Viajes Nacionales**

Asistencia vial.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES TMK 21	
Título:	Guion de llamadas AES	Versión:	2
		Hoja:	2 de 3
		Emisión:	06-Feb-12
		Actualización:	04-Oct-14

Ayuda en transporte para continuar su viaje.
Hotel por robo o daño del automovil.
Auto Rentado para continuación del viaje
Traslado en caso de fallecimiento.
Traslado a su casa por Enfermedad.

Le recordamos que todos estas asistencias le serán brindadas a usted y sus beneficiarios: Cónyuge e hijos menores de 18 años, puede utilizar todos estos servicios manteniendo su cuenta al día en sus pagos de energía eléctrica y el cargo de asistencia por solo \$3.00 los cuales serán cobrados a través de su recibo mensual de CAESS, CLESA, EEO, DESUM y gozará de una atención personalizada las 24 horas del día, marcando o llamando al número de Emergencias **2207-8888** Lo único que le solicitamos es que pueda solicitar la asistencia en el momento que se le presenta.

3. Sr o Sra._____ ¿Estamos de acuerdo con la inversión de \$3.00 mensuales reflejado en su estado de cuenta como activación al servicio de asistencia?

SI: proceder a solicitar que le confirme el número de NIC de la factura de Energía Eléctrica (Numero de identificación de contrato, Que se encuentra en la esquina superior izquierda de su factura), y un documento de Identidad personal (DUI)

NO: (Sondear porque no está interesado(a) en el servicio. Rebatir primera objeción, mencionarle al cliente un par de beneficios y hacer nuevamente el cierre de venta)
Posibles Argumentos del cliente:

1. **No me interesa**
2. **En este momento no puedo tomar la decisión**
3. **Debo consultarlo con mi esposo(a)**
4. **No tengo trabajo, ni dinero**
5. **¿Lo puedo cancelar en cualquier momento?**
6. **Ya cuento con un servicio de asistencia**

Respuestas de Agente TMK

1. Comprendo Sr o Sra._____ que en este momento no esté interesado en nuestro servicio. ¿Pero imagínese que haría en caso de emergencia? ¿No le parece que es mejor prevenir que lamentar y estar preparados para este tipo de eventos?(**Hacer un nuevo cierre de venta**)
2. Todos estamos expuestos a cualquier tipo de emergencia; Pero este tipo de beneficio está hecho para usted y su familia. Tome usted la decisión en beneficio de la seguridad y ahorro de su familia. (**Hacer cierre de venta**)
3. ¡Muy bien! La opinión de su esposo(a) es importante para nosotros. Compruebe usted nuestro servicio y comuníquelo a su pareja que adquirió un excelente beneficio para usted y para el (ella). Imagínese el dinero que podría ahorrarse usted y su pareja con este Buen servicio.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES TMK 21	
Título:	Guion de llamadas AES	Versión:	2
		Hoja:	3 de 3
		Emisión:	06-Feb-12
		Actualización:	04-Oct-14

4. Comprendo su situación, sin embargo me gustaría sugerirle que no vea este beneficio como un gasto, sino más bien como un **ahorro** para su situación. Si llegara a sucederle alguna emergencia el costo de la atención sería mucho más elevado que el precio de este servicio.
(Hacer cierre de venta)
5. Sr. o Sra. _____ Nuestro servicio es tan bueno, que estamos seguros que si lo adquiere estará con nosotros por mucho tiempo. Pero le recordamos que esto no es un contrato.
(Asume la venta... Hacer nuevo cierre)
6. Entiendo, que ya tenga un servicio activo ¿Cuánto está pagando actualmente por ese servicio? (Comparar costos y resaltar nuestros beneficios), Reconozco Sr o Sra. _____ que la competencia es buena, pero nosotros somos mejores... **(Dar beneficios y hacer nuevo cierre de venta)**

DESPEDIDA

Le informamos que esta llamada ha sido grabada por controles de calidad y para respaldar su afiliación al programa de asistencia.

El Servicio de Asistencia **AES SOS** estará disponible para iniciar a utilizarlo dentro de 48 horas hábiles, a partir de este día, así mismo le informamos que estará llegando en su factura de consumo de energía eléctrica toda la información a detalle de este excelente Servicio de Asistencia.

Sr o Sra. _____ Bienvenido(a) al programa de Asistencia AESOS de AES El Salvador le recordamos que se verá reflejado en su Recibo de energía eléctrica del próximo mes con un cargo mensual por mantenimiento del Servicio de **\$3.00**,

Si no tiene ninguna duda me despido de usted Sr(a) _____. Ha sido usted muy amable en tomar mi llamada, Gracias por atenderme que tenga un excelente día.

“EN LOS CASOS QUE CLIENTE SOLICITE INFORMACION POR ESCRITO”

Sr. o Sra. _____ Bríndeme su correo electrónico para poder enviarle la información por escrito.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 62	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales AES	Revisión	4
		Hoja:	1 de 17
		Fecha de Actualización: 02-12-2014	

PRODUCTO AES PARA EL SALVADOR GEA		
“A LOS CLIENTES VIP DE ESTA CUENTA, SE LE APLICAN LAS COBERTURAS DE ESTE PROGRAMA DE ASISTENCIA”		
ASISTENCIA HOGAR El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan se presentará única y exclusivamente en las ciudades donde AES hace su distribución de energía eléctrica al inmueble AFILIADO; siempre y cuando la infraestructura y seguridad pública o privada lo permitan. En la zonas de Distribución de Energía AES: por CAESS Zona norte de San Salvador, Chalatenango, Cuscatlán y Cabañas; por CLESA Santa Ana, Sonsonate, Ahuachapán y parte del departamento de La Libertad; por EEO San Miguel, Morazán, La Unión y parte de Usulután y San Vicente y por DEUSEM Usulután.	MONTO MÁXIMO EN DÓLARES	MÁXIMO DE EVENTOS
SERVICIOS POR EMERGENCIA EN PLOMERÍA	\$40.00	4 al año
SERVICIOS DE FONTANERÍA POR EMERGENCIA EN (GRIFOS) (Servicio de Mano de Obra gratuita)	\$40.00 (Para gastos de Materiales)	4 al año
SERVICIOS POR EMERGENCIA EN CERRAJERÍA (Servicio de Mano de Obra gratuita)	\$40.00 (Para gastos de Materiales)	4 al año
SERVICIOS POR EMERGENCIA EN ELECTRICIDAD (Servicio de Mano de Obra gratuita)	\$40.00 (Para gastos de Materiales)	4 al año
SERVICIOS POR EMERGENCIA EN VIDRIERÍA (Servicio de Mano de Obra gratuita)	\$40.00 (Para gastos de Materiales)	4 al año
REFERENCIAS Y SERVICIOS DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR	SIN LIMITE	SIN LIMITE
ASISTENCIA LEGAL NACIONAL	MONTO MÁXIMO EN DÓLARES	MÁXIMO DE EVENTOS
ASISTENCIA LEGAL POR ROBO EN LA VIVIENDA DEL AFILIADO	SIN LIMITE	SIN LIMITE
ASISTENCIA LEGAL POR FALLECIMIENTO DEL AFILIADO	SIN LIMITE	EVENTO ÚNICO
ASESORÍA LEGAL VÍA TELEFÓNICA	SIN LIMITE	SIN LIMITE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 62	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales AES	Revisión	4
		Hoja:	2 de 17
		Fecha de Actualización: 02-12-2014	

SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL A PARTIR DEL KILOMETRO "CERO"	MONTO MÁXIMO EN DÓLARES	MÁXIMO DE EVENTOS
ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE	\$100.00	4 al año
AUXILIO VIAL (CAMBIO DE LLANTA, SUMINISTRO DE GASOLINA, PASO DE CORRIENTE)	\$100.00	4 al año
ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LAS LLAVES DEL AUTOMÓVIL	\$100.00	4 al año
SERVICIOS EN VIAJES POR EL SALVADOR A PARTIR DEL KILOMETRO "TREINTA"	MONTO MÁXIMO EN DÓLARES	MÁXIMO DE EVENTOS
REGRESO O CONTINUACIÓN DE VIAJES	\$150.00	2 al año
HOTEL POR ROBO TOTAL DEL AUTOMÓVIL	\$150.00	2 al año
HOTEL POR REPARACIÓN DEL AUTOMÓVIL	\$150.00	2 al año
AUTO RENTADO POR ROBO DEL AUTOMÓVIL	\$150.00	2 al año
INFORMACIÓN PREVIA A UN VIAJE	SIN LIMITE	SIN LIMITE
TRASLADO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR	SIN LIMITE	EVENTO ÚNICO
TRASLADO A SU DOMICILIO POR ENFERMEDAD	SIN LIMITE	2 al año
TRANSPORTE PARA LA RECUPERACIÓN DEL AUTOMÓVIL	SIN LIMITE	2 al año
CONDUCTOR O CHOFER PROFESIONAL EN CASO DE EMERGENCIA	SIN LIMITE	2 al año
SERVICIOS DE REFERENCIA EN SAN SALVADOR	MONTO MÁXIMO EN DÓLARES	MÁXIMO DE EVENTOS
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE RESTAURANTES	SIN LIMITE	SIN LIMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EVENTOS Y CENTROS CULTURALES	SIN LIMITE	SIN LIMITE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 62	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales AES	Revisión	4
		Hoja:	3 de 17
		Fecha de Actualización: 02-12-2014	

ANEXO "A"
CONDICIONES GENERALES DE USO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

1. INTRODUCCIÓN

AES EL SALVADOR con su programa "**AES SOS**", le brinda Asistencia Legal, Consultaría Legal Vía telefónica, Asistencia Vial, Asistencia en Viajes Nacionales y Asistencia en el Hogar, las 24 horas del día, los 365 días del año a través de **GEA** quién dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier solicitud de alguno de los servicios descritos en el presente documento, con los límites y alcances que se detallan a continuación y sujetándose para ello al presente anexo.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

A) GEA: Grupo Especializado de Asistencia, **GEA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**

B) AFILIADO: Es la persona física cliente de **AES** afiliado al programa de asistencia, dentro de este rubro se entenderá también como **AFILIADO** el cónyuge y los hijos solteros menores de los 18 años que vivan permanentemente y bajo la dependencia económica del **AFILIADO** quienes podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

C) INMUEBLE AFILIADO: Se entiende por tal para el servicio de **ASISTENCIA HOGAR** un inmueble de uso habitacional con suministro eléctrico de **AES (CAESS, CLESA, EEO o DEUSEM)**, propiedad del **AFILIADO** o de uso habitual el cual ha registrado como lugar de domicilio, se excluyen locales comerciales, oficinas, o fábricas.

D) DÓLARES: La moneda de curso legal vigente en [El Salvador](#).

E) SERVICIOS: Los servicios de asistencias que conforman el programa de asistencia a que se refiere el presente documento, [que haya sido contratado por el AFILIADO de acuerdo a los estipulados en el Cuadro de Coberturas y cuyas definiciones se refiere el presente documento. "Todos los Servicios de Asistencia deben ser solicitados en el momento de la ocurrencia de la Emergencia"](#).

F) SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo accidente, avería, o falla de un vehículo o de las instalaciones del hogar cubiertas, de un **AFILIADO** ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el presente documento, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 62	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales AES	Revisión	4
		Hoja:	4 de 17
		Fecha de Actualización: 02-12-2014	

- G) INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD PÚBLICA O PRIVADA:** conjunto de elementos y servicios públicos o privados tanto de carreteras, calles y/o accesos territoriales, así como de protección y vigilancia que se consideran necesarios, seguros y básicos para llegar hasta el lugar en donde se encuentre el **AFILIADO y/o BENEFICIARIOS** para brindarse los **SERVICIOS**. *Las condiciones anteriormente descritas deben mantenerse hasta la conclusión de los mismos.*
- H) ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños *materiales y/o corporales* a un **AFILIADO** causado única y directamente por una causa externa *no intencional* y evidente (excluyendo la enfermedad *previa*) que ocurra a un **AFILIADO** durante la vigencia del presente documento.
- I) PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de este documento, la República de **EL SALVADOR**.
- J) REPRESENTANTE:** Cualquier persona sea o no acompañante para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia del **AFILIADO** que realice gestión alguna.
- K) RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual que en la República de **EL SALVADOR** manifiesta tener el **AFILIADO** y *que cuente con suministro eléctrico de AES*, domicilio que será considerado como el del **AFILIADO** para los efectos de los servicios de asistencia material del presente documento, especialmente para los servicios denominados como **"ASISTENCIA HOGAR"**.
- L) EVENTO:** Toda situación de asistencia en **EMERGENCIA** que se presente al **AFILIADO**, siempre y cuando la causa que la origine sea independiente a cualquier otra solicitud previa de asistencia de los **SERVICIOS** *en Cobertura según el límite de eventos*.
- M) VEHÍCULO DEL AFILIADO:** Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna, de transporte terrestre y particular donde viaje el **AFILIADO** al momento de la solicitud de los **SERVICIOS** y hasta la conclusión de la prestación de los mismos, y con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los servicios. Se deja constancia que en ningún caso los **VEHÍCULOS** a los que tendrán derecho para los **SERVICIOS**, podrán ser vehículos destinados al transporte público, de mercancías o de personas, motocicletas o similares, de alquiler; tampoco se cubrirán camiones, rastras o cualquier tipo de automotor que tenga un peso superior a los 3,500 kilogramos; o de modelo de antigüedad superior a los 15 (quince años). El **VEHÍCULO** que tendrá derecho a los **SERVICIOS** será el primero que se registre, y el **AFILIADO** podrá registrar un máximo de **UN VEHÍCULO** al año. Si el **AFILIADO** cambiare de **VEHÍCULO** deberá reportarlo a **GEA** por medio de la línea telefónica de emergencia, y este nuevo **VEHÍCULO** tendrá derecho a recibir los **SERVICIOS** 48 horas después de su registro.
- N) FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los **SERVICIOS** de asistencia que ofrece **GEA** estarán a disposición de los **AFILIADOS**, esto es 48 (cuarenta y ocho) horas después que el **AFILIADO** acepta la afiliación al **SERVICIO** de Asistencia.

Cuando sea necesario el cambio de vehículo o vivienda registrada el **AFILIADO** deberá enviar vía fax al 2245-5002 o por vía correo electrónico a la siguiente dirección: cabina@geaelsalvador.com.sv los datos siguientes que apliquen a cada caso:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 62	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales AES	Revisión	4
		Hoja:	5 de 17
		Fecha de Actualización: 02-12-2014	

- Tarjeta de circulación del vehículo a registrar.
- Documento Único de Identidad o Pasaporte, o algún tipo de documento que lo identifique como tal.
- Una carta con la solicitud, antigua y nueva dirección de vivienda a registrar.

3. SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR.

En virtud del presente **GEA** garantizará 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 el **INMUEBLE AFILIADO**, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente anexo y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

En los casos en que **GEA** no tenga la disponibilidad de proveedores en el ámbito territorial definido para el servicio, el **AFILIADO** podrá, después de previa autorización por parte de **GEA**, contratar los servicios respectivos. **El AFILIADO** tendrá derecho a reembolso de los diversos gastos cubiertos en el presente anexo únicamente en caso de notificación inmediata antes de la reparación y acuerdo previo de **GEA**, siempre y cuando presente la factura correspondiente de dicha reparación.

Para efectos de los servicios de **ASISTENCIA HOGAR**, se considera procedente el servicio por emergencia, una situación accidental y fortuita que deteriore el **INMUEBLE AFILIADO** (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (un corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible), e inhabilidad de la vivienda a consecuencia de un evento.

TERRITORIALIDAD: El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan se presentará única y exclusivamente **en las ciudades donde AES hace su distribución de energía eléctrica al inmueble AFILIADO; siempre y cuando la infraestructura y seguridad pública o privada lo permitan. En la zonas de Distribución de Energía AES:** por **CAESS** Zona norte de San Salvador, Chalatenango, Cuscatlán y Cabañas; por **CLESA** Santa Ana, Sonsonate, Ahuachapán y parte del departamento de La Libertad; por **EEO** San Miguel, Morazán, La Unión y parte de Usulután y San Vicente y por **DEUSEM** Usulután.

3.1 SERVICIOS DE PLOMERÍA: Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua o sanitarias propias del **INMUEBLE AFILIADO**, se presente alguna rotura o fugas de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan el servicio de asistencia hogar por emergencia no tendrá ningún costo para el **AFILIADO**, hasta por la suma de **\$40.00 (Cuarenta Dólares) por evento y 4 (cuatro) eventos por año**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. En cuanto a fugas de gas, se brindará apoyo y se reportará a las autoridades competentes o empresa responsable del gas.

Antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, **GEA** se compromete a comunicar al **AFILIADO** el monto del mismo para su autorización previa, el cual será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 62	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales AES	Revisión	4
		Hoja:	6 de 17
		Fecha de Actualización: 02-12-2014	

EXCLUSIONES DE EL SERVICIO DE PLOMERÍA: Quedan excluidas de la presente cobertura la reparación de averías propias de: Grifos, cisternas depósitos, calentadores junto con sus 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 las conducciones de agua propias del **INMUEBLE AFILIADO** 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 o instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

3.2 SERVICIOS DE FONTANERÍA POR GOTERA EN GRIFOS: Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en los Grifos, Regaderas y Tanques de Servicios Sanitarios de las instalaciones fijas de abastecimiento de agua potable propias del **INMUEBLE AFILIADO**, se presente alguna rotura o fugas de agua severas que imposibilite la evacuación de las aguas potables, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El servicio de asistencia hogar por emergencia no tendrá ningún costo para el **AFILIADO**, hasta por la suma de **\$40.00 (Cuarenta Dólares) por evento y 4 (cuatro) eventos por año**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Este **SERVICIO** por no considerarse como emergencia se programará para brindarse el **SERVICIO** en horas hábiles de Lunes a Viernes.

Antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, **GEA** se compromete a comunicar al **AFILIADO** el monto del mismo para su autorización previa, el cual será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

EXCLUSIONES DE EL SERVICIO DE FONTANERÍA: Quedan excluidas de la presente cobertura la reparación de averías por goteras en los grifos que no sean consideradas como emergencias por no ocasionar daños severos en las instalaciones de la residencia del **AFILIADO**.

3.3 SERVICIOS DE CERRAJERÍA: Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío hurto de llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra que impida la apertura del **INMUEBLE AFILIADO** o bien que ponga el riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del **AFILIADO** se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del **INMUEBLE AFILIADO**. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el **AFILIADO**, hasta por la suma de **\$40.00 (Cuarenta Dólares) por evento y 4 (cuatro) eventos por año**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, **GEA** se compromete a comunicar al **AFILIADO** el monto del mismo para su autorización previa, el cual será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERÍA: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y reposición de cerraduras y puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 62	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales AES	Revisión	4
		Hoja:	7 de 17
		Fecha de Actualización: 02-12-2014	

interiores, así como también la apertura, cambio, reposición o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas. Además, el cambio de las cerraduras de puertas exteriores de acceso al inmueble.

3.4 SERVICIOS DE ELECTRICIDAD: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del **INMUEBLE AFILIADO** (Casa, apartamento de uso habitacional), que corresponda al domicilio permanente del **AFILIADO**, se produzca una falla de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) se enviará a la mayor brevedad posible a un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de **INMUEBLE AFILIADO**. El servicio de asistencia por emergencia no tendrá ningún costo para el **AFILIADO** hasta por la suma de **\$40.00 (Cuarenta Dólares) por evento y 4 (cuatro) eventos por año**, el valor anterior incluye costo de materiales, traslado del operario y mano de obra.

Antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, **GEA** se compromete a comunicar al **AFILIADO** el monto del mismo para su autorización previa, el cual será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ELECTRICIDAD: Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y reposición de averías propias de:

- Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.
- Electrodomésticos tales como estufas, hornos calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.

3.5 SERVICIOS DE VIDRIERÍA: Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que forman parte de las fachadas exteriores de la vivienda que den hacia la calle y que ponga en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia", siempre y cuando las condiciones por motivo de la hora y del día lo permitan. El servicio de asistencia por emergencia no tendrá ningún costo para el **AFILIADO** hasta por la suma de **\$40.00 (Cuarenta Dólares) por evento y 4 (cuatro) eventos por año**, el valor anterior incluye costo de materiales, traslado del operario y mano de obra.

Antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, **GEA** se compromete a comunicar al **AFILIADO** el monto del mismo para su autorización previa, el cual será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA: Quedan excluidas del presente servicio: cualquier tipo de espejos, y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que de hacia la calle poniendo en riesgo la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 62	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales AES	Revisión	4
		Hoja:	8 de 17
		Fecha de Actualización: 02-12-2014	

3.6 REFERENCIAS Y SERVICIOS DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR: cuando el **AFILIADO** requiera de servicios de conexión en el hogar, **GEA** a solicitud del **AFILIADO** podrá enviar un profesional a su domicilio para que le atienda en estos servicios y cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación o remodelación que se requiera fuera de cualquier situación de emergencia, el costo de estos servicios correrá por cuenta del **AFILIADO**. Los servicios por conexión incluyen plomería, cerrajería, vidriería, pintura, carpintería, fontanería lavado de tanques y alfombras, entre otros.

GEA coordinará con previa autorización del **AFILIADO** que el especialista presente al cliente por este servicio de hogar el presupuesto y programa de ejecución, además **GEA** analizará y dará sus recomendaciones para que el **AFILIADO** decida en definitiva; también se le notificará al **AFILIADO** que el mencionado presupuesto, cotización de materiales y/o recomendaciones no tendrá ningún costo en el caso de tomar y aceptar el **AFILIADO** realizar el servicio descrito, así como también informará al **AFILIADO** que de no tomar el servicio presentado, el costo de envío del profesional a la **RESIDENCIA** junto con la presentación de presupuesto, cotización de materiales y/o recomendaciones tendrá un costo para el **AFILIADO** de un mínimo de de **CINCO DÓLARES AMERICANOS (\$5.00) por EVENTO**.

Una vez que el **AFILIADO** haya aceptado el presupuesto por escrito, el cliente asumirá la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales entre otros).

Durante la ejecución de los trabajos, el **AFILIADO** podrá dirigirse a **GEA** para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados.

Estos servicios se ofrecen **sin límite de eventos** y se atenderán en honorarios de oficina de lunes a sábado por no considerarse servicios de Emergencia.

3.7 GARANTÍA DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR: Los trabajos realizados por el personal autorizados por **GEA**, tendrán una garantía por un mes, garantía que se pierde cuando el **AFILIADO** adelante trabajos con personal diferente al de **GEA** sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

En caso de presentarse una reclamación procedente, esta se atenderá de inmediato por **GEA**, quien enviará de nueva cuenta a un profesional para reparar o corregir la falla, sin costo alguno para el cliente.

3.8 EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR: Los servicios de emergencia solo se prestarán en el lugar de residencia habitual del **AFILIADO**. Excluyendo locales comerciales, oficinas así como otras viviendas propiedad del afiliado. Asimismo será excluyente del servicio:

- 1) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el lugar de residencia del **AFILIADO** y que aparece como su domicilio permanente en el documento. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de la vigencia del documento o de solicitud del servicio de asistencia hogar.
- 2) Cualquier reparación contratada directamente por el **AFILIADO**.
- 3) Reparación de daños en los bienes muebles del **AFILIADO** o de otros y que sean consecuencias de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- 4) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 62	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales AES	Revisión	4
		Hoja:	9 de 17
		Fecha de Actualización: 02-12-2014	

situaciones que alteren la seguridad pública.

- 5) Daños por terremotos, erupción volcánica, inundación y cualquier fenómeno natural.
- 6) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- 7) Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligado a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas cerraduras en el domicilio del **AFILIADO**.
- 8) Cambios de vidrio de ventana y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- 9) Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.
- 10) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, y techos como enchapes, azulejos, mosaico, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros. En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el **AFILIADO**.
Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia, plomería, electricidad y cerrajería.
- 11) Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- 12) Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.
- 13) Colocar y fijar muebles de baño, lavaderos y lavaplatos cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. Se incluye el desmantelamiento del mueble dañado.

4. SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL NACIONAL: Los siguientes Servicios serán prestados únicamente y exclusivamente dentro de la república de El Salvador.

4.1 ASISTENCIA LEGAL POR ROBO EN LA VIVIENDA DEL AFILIADO: En caso de robo en la **VIVIENDA** del **AFILIADO**, previa solicitud, **GEA** proporcionará los servicios profesionales de un abogado para la formulación de la denuncia ante la autoridad correspondiente, en compañía de este, cuando se trate de persona individual, o de su representante legal, cuando sea una persona jurídica, de acuerdo al lugar donde se haya cometido el robo y se tramitarán las copias auténticas que requieren de la denuncia.

4.2 ASISTENCIA LEGAL POR FALLECIMIENTO DEL AFILIADO: en caso de fallecimiento del **AFILIADO**, y previa solicitud, **GEA** enviará al domicilio un abogado para que asesore a la familia sobre trámites relativos para obtener el certificado de defunción correspondiente y demás documentos. (No incluye Trámite de Sucesión).

4.3 ASESORÍA LEGAL VÍA TELEFÓNICA: Por este servicio **GEA** brindará al **AFILIADO** previa solicitud vía telefónica los servicios de consultoría legal en materia civil, penal y familiar, las veinticuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días del año; quedando excluida **GEA** de determinación que adopte el **AFILIADO** por la consulta jurídica.

5. SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL A PARTIR DEL KM 0 "KILOMETRO CERO"

Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestarán desde el **"KILÓMETRO CERO"**

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 62	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales AES	Revisión	4
		Hoja:	10 de 17
		Fecha de Actualización: 02-12-2014	

entendido éste, como la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO** o cualquier lugar donde se encuentre en la República de El Salvador, hasta cualquier lugar dentro de la misma.

5.1 ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE: En caso de accidente automovilístico o avería mecánica que no permita la circulación autónoma del **VEHÍCULO del AFILIADO** (en el glosario de definiciones se encuentra el tipo de vehículo que puede ser propiedad del **AFILIADO** o con interés legítimo comprobable), **GEA** gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico o lugar más cercano que el **AFILIADO** haya elegido.

Antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, **GEA** se compromete a comunicar al **AFILIADO** el monto del mismo para su autorización previa, el cual será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

En todos los casos, el **AFILIADO** deberá acompañar a la grúa o remolque durante todo el trayecto de traslado del **VEHÍCULO** hasta el taller o lugar de destino. Exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo.

Queda entendido que el **SERVICIO DE GRÚA O REMOLQUE** no se prestará a vehículos con carga y/o heridos. **GEA** tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, cunetas o cualquier otra maniobra directa o indirecta que se refiera a salvamento, extracción o rescate tanto del vehículo o carga diferentes a los movimientos normales para los arrastres convencionales para el traslado o remolque del vehículo del **AFILIADO**.

Si para un cierto automóvil a **GEA** se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **GEA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de sus propios recursos.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$100.00 POR EVENTO, 4 (CUATRO) EVENTOS POR AÑO**. El excedente deberá ser cubierto por el **AFILIADO** con sus propios recursos.

5.2 AUXILIO VIAL (CAMBIO DE LLANTA, SUMINISTRO DE GASOLINA Y PASO DE CORRIENTE): En caso de que el **AFILIADO** reporte a **GEA** que su **VEHÍCULO** necesita: Cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura, suministro de combustible, o necesidad de paso de corriente, **GEA** gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios.

El excedente del **MONTO POR EVENTO** será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al proveedor. En el servicio de suministro de gasolina el costo de la gasolina suministrada deberá ser cubierto por el **AFILIADO**, contra factura presentada.

El **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS**.

Si para un cierto automóvil a **GEA** se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 62	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales AES	Revisión	4
		Hoja:	11 de 17
		Fecha de Actualización: 02-12-2014	

número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **GEA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de sus propios recursos.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$100.00 POR EVENTO, 4 (CUATRO) EVENTOS POR AÑO**. El excedente deberá ser cubierto por el **AFILIADO** con sus propios recursos.

5.3 ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LAS LLAVES DEL AUTOMÓVIL: En caso de que el **AFILIADO** pierda o extravíe las llaves de su **VEHÍCULO**, previa solicitud, **GEA** coordinará el envío de un cerrajero para solucionar la eventualidad mencionada. Queda entendido que no se incluye en este servicio el pago de reparación o reposición de llaves, sistemas de alarmas o chapas de auto, ni es procedente el servicio por deterioro de sistemas de alarma del vehículo. En ningún caso se considera dentro del servicio de cerrajería la apertura de maleteros, hechura de llaves o llaves partidas dentro del cilindro de arranque. Este servicio se prestará solamente dentro de la república de El Salvador.

El excedente del **MONTO POR EVENTO** será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al proveedor.

El **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS**.

Si para un cierto automóvil a **GEA** se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **GEA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$100.00 POR EVENTO, 4 (CUATRO) EVENTOS POR AÑO**. El excedente deberá ser cubierto por el **AFILIADO** con sus propios recursos.

6. SERVICIOS EN VIAJES POR EL SALVADOR A PARTIR DEL KM 30 "KILOMETRO TREINTA":

Entendiéndose como el **"KILOMETRO TREINTA"** cuando el **AFILIADO** se encuentre a una distancia de **TREINTA KILÓMETROS** o más de su lugar de **RESIDENCIA PERMANENTE**.

Estos servicios se brindaran en todo el territorio de la República de El Salvador; vía re-embolso siempre que el **AFILIADO** los solicite previamente vía telefónica en el momento de su emergencia y será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos que se establecen para tales **SERVICIOS**.

6.1 REGRESO O CONTINUACIÓN DE VIAJES: En caso de avería o robo de uno de los **VEHÍCULOS** del **AFILIADO**, cuando el mismo se encuentre en una distancia de **TREINTA KILÓMETROS** o más desde el **LUGAR DE RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, **GEA** gestionará y cubrirá el costo de los gastos de autobús, tren o cualquier otro medio autorizado por **GEA** de transporte que requiera el **AFILIADO** para el regreso o continuación de su viaje. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$150.00 POR EVENTO, 2 (DOS) EVENTOS POR AÑO**. El excedente por evento, deberá ser pagado por parte del **AFILIADO** con sus propios recursos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 62	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales AES	Revisión	4
		Hoja:	12 de 17
		Fecha de Actualización: 02-12-2014	

O BIEN:

6.2 HOTEL POR ROBO TOTAL DEL AUTOMÓVIL: Después de levantar el acta por robo total ante las autoridades competentes por parte del **AFILIADO**, **GEA** organizará y cubrirá el costo por la estancia en un hotel escogido por el **AFILIADO**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$150.00 POR EVENTO, 2 (DOS) EVENTOS POR AÑO**. El excedente por evento, será cubierto por el **AFILIADO** con sus propios recursos.

O BIEN:

6.3 HOTEL POR REPARACIÓN DE AUTOMÓVIL: En caso que el vehículo del **AFILIADO** quede imposibilitado para continuar el viaje por falla mecánica o avería, **GEA** organizará y cubrirá el costo de alojamiento en hotel escogido por el **AFILIADO**. La reparación deberá ser igual o mayor a dos días. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$150.00 POR EVENTO, 2 (DOS) EVENTOS POR AÑO**. El excedente por evento será cubierto por el **AFILIADO** con sus propios recursos.

O BIEN:

6.4 AUTO RENTADO POR ROBO TOTAL DE AUTOMÓVIL: En caso de robo total del vehículo del **AFILIADO**, **GEA** cubrirá y gestionará la renta de un automóvil de la elección del **AFILIADO**, siempre y cuando se presente copia de la denuncia de robo ante las autoridades correspondientes. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$150.00 POR EVENTO, 2 (DOS) EVENTOS POR AÑO**. El excedente deberá ser cubierto por el **AFILIADO** con sus propios recursos.

6.5 INFORMACIÓN PREVIA A UN VIAJE: **GEA** proporcionará a solicitud del **AFILIADO** la siguiente información:

- Requerimiento de vacunas y visas de países extranjeros. **GEA** informará al **AFILIADO** que solicite dicha información, que **GEA** esta simplemente comunicando los datos requeridos y procurará mantenerse informado de los cambios en los requerimientos de vacunas y visas, para proporcionar la información más actualizada.
- Dirección y números telefónicos de las oficinas de **AES** y sus filiales, tal como hayan sido indicadas por **AES EL SALVADOR**.
- Direcciones y números telefónicos de las embajadas y consulados salvadoreños en todo el mundo, siempre y cuando estén disponibles. **GEA NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD SI LAS INFORMACIONES PROPORCIONADAS NO SON EXACTAS, COMPLETAS O VÁLIDAS**. El presente servicio se prestará **SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

6.6 TRASLADO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR: En caso de que el titular **AFILIADO** falleciera durante el viaje nacional **GEA** gestionará y cubrirá el traslado por vía terrestre, aérea o cualquier otro medio autorizado por **GEA** hasta el lugar de residencia permanente o habitual. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE MONTO**.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 62	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales AES	Revisión	4
		Hoja:	13 de 17
		Fecha de Actualización: 02-12-2014	

6.7 TRASLADO A SU DOMICILIO POR ENFERMEDAD: Cuando por motivo de alguna enfermedad el **AFILIADO**, según el criterio de su médico, no pueda regresar a su lugar de residencia permanente, por los medios inicialmente previstos, **GEA** organizará su traslado por el medio disponible en la localidad donde se encuentre. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LIMITE DE MONTO POR EVENTO, 2 (DOS) EVENTOS POR AÑO.**

6.8 TRANSPORTE PARA LA RECUPERACIÓN DEL AUTOMÓVIL: En caso de robo total del vehículo del **AFILIADO** y éste se encontrare posteriormente, **GEA** gestionará y cubrirá el traslado del **AFILIADO** vía terrestre, hasta el lugar donde se encuentre el vehículo para su liberación y traslado a su domicilio. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE MONTO, 2 (DOS) EVENTOS POR AÑO.**

6.9 CONDUCTOR O CHOFER PROFESIONAL EN CASO DE EMERGENCIA: En caso de que el **AFILIADO** sufriera durante el viaje alguna urgencia médica o accidente que no le permitiera conducir su vehículo a su lugar de residencia **GEA** gestionará y cubrirá el costo de un chofer profesional para conducir en compañía del **AFILIADO** su vehículo hasta la residencia permanente del **AFILIADO**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE MONTO DE MONTO POR EVENTO, 2 (DOS) EVENTOS AL AÑO.**

7. SERVICIOS DE REFERENCIA EN SAN SALVADOR:

TERRITORIALIDAD: los servicios a continuación se prestaran únicamente con relación a la república de El Salvador. En las ciudades en las que **GEA** no tenga información disponible, **GEA** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a conseguir los servicios de características buscadas y en ningún caso asumirá la responsabilidad en alguna en relación con la atención prestada o falla de la misma por parte de los establecimientos; Adicionalmente, los gastos en que se incurran en los sitios referenciados deberán ser pagados por el **AFILIADO**.

7.1 REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE RESTAURANTES: A solicitud del **AFILIADO**, **GEA** le proporcionará información actualizada sobre los Restaurantes de la especialidad requerida cercana al lugar que solicite el **AFILIADO**, así como reservaciones a los mismos.

7.2 REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EVENTOS Y CENTROS CULTURALES: A solicitud del **AFILIADO**, **GEA** le proporcionará información actualizada sobre los centros culturales tales como: cines, teatros, museos etc., así como reservaciones a los mismos.

8. EXCLUSIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA:

Para efectos de este programa de servicios, se excluyen expresamente los siguientes hechos y situaciones:

- A) Los servicios de emergencia solo se presentarán en el lugar de **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otros inmuebles propiedad del **AFILIADO**.
- B) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el **INMUEBLE AFILIADO**. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 62	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales AES	Revisión	4
		Hoja:	14 de 17
		Fecha de Actualización: 02-12-2014	

- C) Reparaciones de daños en los bienes muebles del **AFILIADO** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- D) Daños internacionales, así como los causados por guerra, rebelión asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- E) **Casos fortuitos o de fuerza mayor, ambos comprobables, que impidan la prestación de los servicios.**
- F) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución los trabajos.
- G) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- H) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos y techos como enchapes, azulejo, mosaicos, mármol, granito, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso y/o o falso, papel, de colgadura, materiales de barro, entre otros.
- I) Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia, plomería electricidad, y cerrajería:
 1. Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
 2. Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.
 3. Colocar y fijar muebles de baño, lavaderos, y lavaplatos cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. Se incluye el desmantelamiento del mueble dañado.
- J) En plomería, las reparaciones de cualquier elemento ajeno a tuberías y llaves. En consecuencias se excluye la repatriación de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves, así como la reparación de calderas, calentadores, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras y en general cualquier aparato electrodoméstico conectado a las tuberías de agua.
- K) En electricidad, las reparaciones de elementos propios de la iluminación como son lámparas, focos, tubos, fluorescentes, balastos, apagadores, enchufes y bombas eléctricas, así como en la reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier aparato que funcione con suministro de energía eléctrica.
- L) Los servicios que el **AFILIADO** haya contratado sin previo consentimiento de **GEA**; salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de presentar dichos servicios.
- M) Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente de actos realizados por el **AFILIADO** con dolo o mala fe.
- N) La asistencia y gastos de traslados médico por enfermedades o estados patológicos producidos por la

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 62	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales AES	Revisión	4
		Hoja:	15 de 17
		Fecha de Actualización: 02-12-2014	

ingestión voluntaria de drogas, sustancias toxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin descripción médica, ni por enfermedades mentales.

- O) Las asistencias y gastos derivados del **AFILIADO** por prácticas deportivas en competencias o los que se produzcan con ocasión de la participación en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- P) Las asistencias y gastos a los ocupantes transportados en un vehículo y que no sean beneficiarios del **AFILIADO**.
- Q) Los causados por mala fe del **AFILIADO** o conductor del **VEHÍCULO**.
- R) Los fenómenos de naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, **o cualquier fenómeno natural**, etc.
- S) Hechos derivados de terrorismo, motín o y tumulto popular, hechos o actuaciones de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- T) Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
- U) Los producidos cuando el **AFILIADO** conductor del **VEHÍCULO** se encuentre en cualquiera de las situaciones que se señalan a continuación: bajo influencias de drogas, tóxicas o estupefacientes o en estado de ebriedad, que se encuentren fuera de los límites médicos o legalmente aceptados.
- V) Los que produzcan cuando el **AFILIADO** conductor del **VEHÍCULO** hubiesen infringido las disposiciones reglamentarias en cuanto a requisitos y números de personas transportadas o forma de acondicionarlos siempre que la infracción haya sido causa determinante del accidente o evento causante de la solicitud de los **SERVICIOS**.
- W) Los causados por carburantes, esencias minerales y otras materias inflamables, explosivas o tóxicas transportadas en un **VEHÍCULO del AFILIADO**.
- X) Cuando el **AFILIADO** no proporcione información veraz y oportuna por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Y) Cuando solicite los **SERVICIOS** no se identifique como **AFILIADO**.
- Z) Cuando el **AFILIADO** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- AA) Cualquier asistencia médica por parto o embarazo o enfermedad pre existente.
- BB) Las situaciones de asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por el **AFILIADO** contra de la

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 62	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales AES	Revisión	4
		Hoja:	16 de 17
		Fecha de Actualización: 02-12-2014	

descripción del médico de cabecera o durante viajes de duración superior a sesenta (60) días naturales no dan derecho a los servicios de asistencia.

9. OBLIGACIONES DEL AFILIADO:

Con el fin de que el **AFILIADO** pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- A) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **GEA**.
- B) Dar aviso oportuno a **GEA** del cambio de **RESIDENCIA PERMANENTE** queda entendido que en caso de que el **AFILIADO** establezca su **RESIDENCIA PERMANENTE** en el lugar distinto al anterior de la República de El Salvador, la relación entre **GEA** y el **AFILIADO** se tendrá por extinta, con lo cual **GEA** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el **AFILIADO** se verá liberada de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- C) Identificarse como **AFILIADO** ante los funcionarios de **GEA** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

10. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA:

En caso de que un **AFILIADO** requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente, forma:

- A) **EL AFILIADO** que requiera del servicio se comunicará con **GEA** al número telefónico de Asistencia asignado para **AES 2207-8888**
- B) **EL AFILIADO** procederá a suministrarle al funcionario de **GEA** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **AFILIADO**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado tales; como la ubicación exacta del **AFILIADO**, un número telefónico en cual localizarlo; descripción por **AFILIADO** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise; y dirección de vivienda de la **RESIDENCIA DEL AFILIADO** en relación con el cual se solicite un servicio.

Una vez cumplido todos los requisitos indicados, **GEA** le prestara al **AFILIADO** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el **AFILIADO** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **GEA** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente documento.

11. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA:

La prestación de los **SERVICIOS** estará vigente al **AFILIADO**, mientras esté suscrito al Servicio de Asistencia AES, y este al corriente con su pago de Asistencia.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 62	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales AES	Revisión	4
		Hoja:	17 de 17
		Fecha de Actualización: 02-12-2014	

12. SUBROGACIÓN:

GEA quedará subrogada hasta el límite del costo de los servicios prestados al **AFILIADO** de las sumas pagadas, en relación con los derechos que tenga el **AFILIADO** para el cobro de gastos al responsable del accidente o enfermedad que haya dado lugar a la prestación de los **SERVICIOS** contemplados en el presente documento.

13. REQUISITOS: Serán requisitos indispensables para solicitar y recibir los **SERVICIOS** aquí descritos:

- Que lo solicite el **AFILIADO** expresamente designado.
- Que el inmueble corresponda al domicilio que el **AFILIADO** ha registrado ante **AES**, o bien lo demuestra con alguna de las facturas de sus servicios públicos de energía eléctrica. Al solicitar el primer servicio será precisamente ese inmueble el que quede registrado para efectos de este servicio.
- Que el **AFILIADO** o su representante este físicamente presente durante los trabajos y reparaciones solicitadas, o bien que en su defecto, autorice expresamente a otra persona para recibir al profesional y aprobar por escrito su satisfacción con el trabajo realizado.
- Que el **AFILIADO** se encuentre al corriente de sus gastos.

14. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:

Queda entendido que **GEA** podrá prestar los **SERVICIOS** en forma directa o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate bajo su responsabilidad, siempre y cuando exista en la localidad que se solicita el servicio la infraestructura **y seguridad pública o privada**, necesaria para prestar dicho servicio.