

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES TMK 14	
Título:	Guion de llamadas Telefónica Asistencia	Versión:	3
		Hoja:	1 de 3
		Emisión:	04-Mar-10
		Actualización:	20-Oct-15

Script *911

Buenos días (tardes/noches) mi nombre es _____ de Telefónica Móviles de El Salvador. ¿Tengo el gusto con el sr/sra ([verificar el nombre del cliente en la base de datos](#))? Estimado Sr. (Sra. / Srita.) ____ El motivo de mi llamada es para comentarle sobre el servicio de **Asistencia 911** que Telefónica Movistar de El Salvador ha diseñado para nuestro selecto grupo de clientes.

[Continuar con el script de venta.](#)

Por ser cliente especial de nuestra empresa, le estamos ofreciendo nuestro plan de asistencia 911, que es un conjunto de servicios diseñados para resolver emergencias. Al suscribirse, usted gozará de los siguientes beneficios:

 **Asistencia vial, [Explicar antigüedad de 20 años, peso menor a 3,500 kilogramos y vehículos de uso particular.](#) ([explicar si el cliente lo solicita](#))**

Envío de grúa.

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

Traslado en ambulancia.

 **Asistencia legal**

Asesoría presencial en caso de robo (vehículo, casa).

Asesoría jurídica vía telefónica.

 **Asistencia en el hogar**

Plomería.

Electricidad.

Cerrajería.

Vidriería.

 **Asistencia medica**

Traslado por enfermedad en ambulancia

Referencias médicas.

Médico a domicilio.

 **Asistencia en el extranjero ([Guatemala, Nicaragua y Panamá](#))**

Asistencia vial.

Traslado en ambulancia.

Referencia de talleres mecánicos.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES TMK 14	
Título:	Guion de llamadas Telefónica Asistencia	Versión:	3
		Hoja:	2 de 3
		Emisión:	04-Mar-10
		Actualización:	20-Oct-15

Hotel por robo de autos.
Traslado por enfermedad (ambulancia).
Transporte del médico al hotel.

Le recordamos que tendrá derecho a usar todos los servicios manteniendo su Teléfono al día en sus pagos por solo **\$2.49 (IVA incluido) los cuales serán cobrados en su factura mensual.**

Al suscribirse gozará de una atención personalizada las 24 horas del día, marcando totalmente gratis desde su celular el *911 o llamando al 25369013,

¿Estamos de acuerdo con la inversión de **\$2.49** mensuales reflejado en su estado de cuenta como activación al servicio de asistencia? Gracias... Ahora solo recordándole que el costo del programa es de **\$2.49**, reflejados a partir de su próximo estado de cuenta como cuota de mantenimiento del programa.

Si (pasar a punto 1)
No (pasar a punto 2)

1. Gracias por afiliarse a asistencia 911 de Telefónicas Movistar de El Salvador. Le recordamos que podrá utilizar este servicio 48 horas después de su activación y a la vez informarle que el momento de solicitar alguna asistencia le verificarán la titularidad de la línea que está inscrita en el programa (Esto no importando sea el titular o usuario a quien se le vendió la asistencia) Telefónica le desea un feliz día / tarde / noche.

“EN LOS CASOS QUE CLIENTE SOLICITE INFORMACION POR ESCRITO”

1.1 Como primera opción se direccionara al cliente a ver la información por internet en la página <http://www.movistar.com.sv/> opción “servicios” en la lista de “valor agregado” asistencia * 911. Es importante mencionar que antes hay que modificar la información de la página ya que aparece que el servicio es de US \$2.49 IVA incluido, cuando lo correcto es \$2.49 IVA incluido

1.2 -En los casos que el cliente no tenga acceso a internet o no quiera la información de esta forma se procederá de la siguiente forma: Caballero / Señorita/ Sra. / Sr. Si usted desea nos puede proporcionar algún correo electrónico en donde se le pueda hacer llegar esta información? (Si el cliente dice que sí , estamos pendientes de ver qué tipo de información sobre el saludo en dicho correo, el texto que se enviará)

2. Su comentario es muy importante para nosotros, puede indicarme si existe algún motivo en especial por el cual no desea contar con el programa de Asistencia que le estamos promocionando? (Tabular comentarios)

-Le recordamos que puede llamarnos a nuestro call center *119 para realizar la activación respectiva. Movistar le desea feliz día / tarde o noche

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES TMK 14	
Título:	Guion de llamadas Telefónica Asistencia	Versión:	3
		Hoja:	3 de 3
		Emisión:	04-Mar-10
		Actualización:	20-Oct-15

Argumentos de venta:

- Facilidad de pago en las facturas
- Tarifa más barata en el mercado en relación a los beneficios obtenidos
- Asesoría las 24 horas del día
- Respaldo de compañías con reconocimiento a nivel mundial
- **Asistencia al vehículo:** remolque en caso de avería o accidente, cambio de llanta, pasos de corriente, abastos de combustible, coordinación y envío de vehículo de alquiler por un día etc.
- **Asistencia en el Hogar:** Envío y pago de plomero, envío y pago de electricista, servicios de contacto en electricidad, plomería, vidriería etc.
- **Asistencia Legal:** Honorarios de abogados por asistencia y defensa legal en accidente de automóvil, asistencia en caso de automóvil, asistencia en caso de fallecimiento del titular y/o beneficiarios
- **Asistencia Médica:** Orientación médica telefónica 24 horas 365 días al año, con médicos graduados, visita médica a domicilio con médico general, servicio de ambulancia en caso de emergencia etc.
- **Asistencia en viaje:** Gastos hospitalarios por accidente o enfermedad, asistencia dental de emergencia en el extranjero, hotel por prescripción médica en el extranjero, localización y envío de equipaje etc.

Asistencia Vial
Coberturas

ASISTENCIAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO DÓLARES	NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS
Remolque por avería o accidente	\$125	4
Auxilio vial (cambio de llanta, paso de corriente, suministro de gasolina, Cerrajería, reparación menor "in situ")	\$125	4
Traslado en ambulancia	\$125	4
Referencia de talleres mecánicos	Sin Limite	Sin límite
Transmisión de mensajes urgentes	Sin Limite	Sin límite
<i>Servicios especiales fuera de la ciudad de residencia</i>		
Renta de auto por robo	\$100 por día x 2	2
Depósito y custodia del vehículo afiliado o accidentado o recuperado	\$100 por día x 2	2
Hotel por convalecencia por prescripción médica	\$100 por día x 2	2

Asistencia Hogar

ASISTENCIAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO DÓLARES	NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS
Plomería	\$75	3
Electricidad	\$75	3
Cerrajería	\$75	3
Vidriería	\$75	3
Alojamiento en hotel por in habitabilidad de la vivienda afiliada	\$75	2 noches
Referencias de proveedores homologados y tarifas pactadas	Sin Límite	Sin límite

Asistencia Médica
Coberturas

ASISTENCIAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO DÓLARES	NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS
Traslado en ambulancia	\$150	3
Referencias Médicas	Sin Limite	Sin límite
Médico a Domicilio	\$75	3

Asistencia legal
Coberturas

ASISTENCIAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO DÓLARES	NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS
Asesoría presencial en caso de robo (vehículo, casa)	\$100	2
Asesoría jurídica telefónica	Sin Límite	Sin límite

Asistencia en el Extranjero
Coberturas

Vial	MONTO MÁXIMO POR EVENTO DÓLARES	NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS
Remolque por avería o accidente	\$125	4
Auxilio vial (cambio de llanta, paso de corriente, suministro de gasolina, reparación menor "in situ")	\$125	4
Referencia de talleres mecánicos	Sin Límite	Sin límite
Transmisión de mensajes urgentes	Sin Límite	Sin límite
Renta de auto por robo	\$100 por día x 2	2
Depósito y custodia del vehículo afiliado o accidentado o recuperado	\$50	Hasta 2 días
Hotel por convalecencia por prescripción médica	\$100 por día x 2	2

Salud	MONTO MÁXIMO POR EVENTO DÓLARES	NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS
Traslado en ambulancia	\$150	3
Repatriación en caso de fallecimiento	\$4,000	1
Referencias Médicas Telefónicas	Sin Límite	Sin límite
Transporte del médico (medico a hotel)	\$75	3

Legal	MONTO MÁXIMO POR EVENTO DÓLARES	NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS
Asesoría presencial en caso de robo (vehículo)	\$100	2
Asesoría telefónica	Sin Límite	Sin límite

Asistencia en el Extranjero, de cobertura Movistar Regional Centroamérica: El Salvador, Guatemala, Nicaragua y Panamá.

El vehículo que contará con los servicios de asistencia será el primero que se registre, registrando un máximo de dos vehículos, y posteriormente el cliente deberá reportar previamente a **GEA** cualquier cambio a éstos dos vehículos.

No aplican vehículos con más de **20 años de antigüedad**. No aplican vehículos de uso pesado destinados al uso de transporte de mercancías, taxis y motocicletas.

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA DE TELEFONICA

El presente documento forma parte del Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia suscrito entre **GEA** y **TELEFÓNICA**.

GLOSARIO DE TÉRMINOS.

DEFINICIONES.

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

GEA: Definido en el contrato principal del cual forma parte del presente documento.

TELEFÓNICA: Definido en el contrato principal del cual forma parte del presente documento.

AFILIADO: Es la persona física que haya contratado a través de **TELEFÓNICA** los **SERVICIOS** de asistencia que presta **GEA**, y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que envíe para tal efecto **TELEFÓNICA** a **GEA**.

BENEFICIARIO: Dentro de éste rubro se entenderán como Beneficiarios del **AFILIADO** al cónyuge e hijos menores de 18 (dieciocho) años, 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.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el producto que haya sido contratado por el **AFILIADO** de acuerdo a lo estipulado en el ANEXO B y cuyas definiciones se refiere el presente documento. La llamada de solicitud del Servicio debe de realizarse en el momento de la Emergencia y la línea activa debe de estar en el lugar y permanecer durante la realización del Servicio.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un vehículo de un **AFILIADO** ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

VEHÍCULO DEL AFILIADO: Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna, de transporte terrestre y particular donde viaje el **AFILIADO y/o BENEFICIARIO** al momento de la solicitud de los **SERVICIOS** y hasta la conclusión de la prestación de los mismos, con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los **SERVICIOS**.

Se deja constancia que en ningún caso los **VEHÍCULOS DEL AFILIADO** podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas; motocicletas o similares, de alquiler; que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos; o de modelo de antigüedad superior a 20 (veinte) años.

ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la preexistencia) que ocurra a un **AFILIADO** durante la vigencia del presente documento.

FAMILIAR: Se refiere al padre, madre, cónyuge e hijos y/o dependientes económicos de un **AFILIADO**.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los **SERVICIOS** que ofrece **GEA** estarán a disposición de los **AFILIADOS**. Esto es 48 (cuarenta y ocho) horas después de que el **AFILIADO** celebró el contrato correspondiente con **TELEFÓNICA**.

PAÍS DE RESIDENCIA: Para fines de este contrato y sus Anexos, será el país en donde se haya firmado el contrato con **TELEFÓNICA** y donde tenga su **RESIDENCIA PERMANENTE** el **AFILIADO**.

REPRESENTANTE: Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los **SERVICIOS**.

RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio permanente que manifieste tener un **AFILIADO** en el contrato que maneje con **TELEFÓNICA** dentro del **PAÍS DE RESIDENCIA** y que haya celebrado con esta empresa o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO** haya notificado a **TELEFÓNICA** con posterioridad a la firma del mencionado contrato, domicilio que será considerado como el del **AFILIADO** para todos los efectos de la prestación de los **SERVICIOS** materia del presente documento, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiado para prestar servicios de Asistencia Pre-hospitalaria en urgencias médica a un **AFILIADO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

EQUIPO TÉCNICO: El personal asistencial apropiado que esté gestionando los **SERVICIOS** a los **AFILIADOS** por cuenta de **GEA**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

EMERGENCIA: Para efectos del servicio de asistencia en el hogar, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore la **VIVIENDA AFILIADA** (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal roto) e inhabilitación de la **VIVIENDA AFILIADA**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

VIVIENDA AFILIADA: Una casa de habitación la cual aparece previamente registrada en la base de datos de **TELEFÓNICA** como la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, la cual previa solicitud del **AFILIADO** se proporcionará la prestación de los **SERVICIOS**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

SERVICIOS A LA VIVIENDA AFILIADA: Las coberturas relativas a la **VIVIENDA AFILIADA** son las relacionadas en este anexo, que se prestarán de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

MONTO POR EVENTO: Los **SERVICIOS** a que se alude en este Anexo serán prestados de acuerdo a los montos y eventos máximos que se establecen para cada uno de dichos servicios en el Anexo B.

PROVEEDOR: Es el personal (**MÉDICO Y/O TÉCNICO**) y demás equipo asistencial de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiado para prestar los **SERVICIOS** a un **AFILIADO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

ENFERMEDAD: Alteración más o menos grave de la salud, que no sea preexistente o crónica. Para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al **AFILIADO**, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior a criterio de **GEA** no se prestarán los **SERVICIOS** materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar pero sin limitar y a entera discreción de **GEA** su comprobación:

- Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico en el momento y determine su preexistencia.
- Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
- Que por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.

En todos los casos, corresponde al **AFILIADO** comprobar la no preexistencia.

EXTRANJERO: Se entiende por extranjero a efectos de las garantías estipuladas en estas condiciones generales, el país distinto al de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**.

REPATRIACIÓN: Concepto limitado para este contrato y se refiere a trasladar a su lugar de **RESIDENCIA PERMANENTE** no necesariamente a su patria o país de origen, sino a aquel en el cual se emite el contrato con **TELEFÓNICA** por parte del **AFILIADO**.

VIAJE: Traslado que se hace de una parte a otra por aire, mar o tierra.

ASISTENCIA VIAL

Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestarán desde el **“KILÓMETRO CERO”** entendido éste, como la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO** o cualquier lugar donde se encuentre en el **PAÍS DE RESIDENCIA**, hasta cualquier lugar dentro del mismo.

En el caso de Servicios para Asistencia Vial, queda entendido que se brindará a la persona que posee la línea activa, siempre y cuando se encuentre en el lugar de la emergencia.

Los vehículos que contarán con la prestación para Servicios de Asistencia serán los primeros que se registren en la solicitud de Servicio de Asistencia, registrando un máximo de 2 vehículos por afiliado.

Cuando sea necesario el cambio de vehículo o vivienda registrada, el afiliado deberá enviar vía fax al 2245-5002 los datos siguientes que apliquen a cada caso: (Los cambios de vivienda o vehículo aplican con un período entre cada cambio de seis meses):

- Tarjeta de Circulación del vehículo a registrar
- Documento Único de Identidad
- Una Carta de solicitud de cambio con la antigua y nueva dirección de vivienda a registrar, o con los datos del antiguo y nuevo vehículo a registrar

Lo anterior debe de realizarse con anticipación a la solicitud de un Servicio de Asistencia que involucre la vivienda o el vehículo del afiliado, y no en el momento de la solicitud de servicio o emergencia. Lo anterior es necesario para registrar de manera oportuna los cambios solicitados por el afiliado y evitar inconvenientes en el momento de la prestación del Servicio de Asistencia.

Se estipula que los servicios a que se alude en este numeral serán prestados de acuerdo a los montos y eventos máximos que se establecen para cada uno de dichos servicios en el Anexo “B” de este instrumento.

REMOLQUE POR AVERÍA O ACCIDENTE

En caso de accidente automovilístico o avería mecánica que no permita la circulación autónoma del VEHICULO, GEA gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico más cercano que para tal efecto se indique por parte del EQUIPO TÉCNICO. 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 durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO DEL AFILIADO hasta el taller 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 DEL AFILIADO.

Queda entendido que el SERVICIO DE 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.

No procederá un segundo servicio de grúa por la misma emergencia, ni traslado de taller a taller, de igual forma no proceden los servicios de grúa programados.

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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

AUXILIO VIAL (CAMBIO DE LLANTA, PASO DE CORRIENTE, SUMINISTRO DE GASOLINA, CERRAJERIA REPARACIÓN MENOR "IN SITU")

En caso de que el AFILIADO reporte a GEA que el VEHÍCULO DEL AFILIADO necesita: Cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura, suministro de combustible, o necesidad de paso de corriente, cerrajería vial, apertura del vehículo por extravío de llaves y/o haberlas dejado dentro del vehículo, así como reparación menor "in situ", 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. En el caso de una reparación menor "in situ", GEA coordinará el envío de un mecánico al lugar donde se encuentre el VEHÍCULO DEL AFILIADO. Se enviará al mecánico sólo en el caso de que el vehículo tenga fallas menores y sea posible su reparación en el lugar, lo anterior de acuerdo a lo que el EQUIPO TÉCNICO de GEA determine previamente para tal efecto. No está incluido dentro del servicio, la compra de combustible, hechura de llaves, piezas y/o repuestos para la reparación del VEHÍCULO DEL AFILIADO.

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 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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

TRASLADO EN AMBULANCIA

En caso que el AFILIADO sufra un ACCIDENTE automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, previa autorización del EQUIPO MÉDICO de GEA, GEA coordinará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, GEA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS

Prevía solicitud telefónica del AFILIADO, GEA le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del ACCIDENTE automovilístico o avería. GEA proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las ciudades capitales y áreas metropolitanas del **PAÍS DE RESIDENCIA**. En las demás ciudades, GEA hará lo posible por ayudar al AFILIADO a contactar un taller mecánico con la mayor celeridad. GEA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados. En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el AFILIADO con sus propios recursos. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

GEA se encargará de transmitir a petición previa del AFILIADO los mensajes urgentes que le soliciten, derivados de una situación de emergencia. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

SERVICIOS ESPECIALES FUERA DE LA CIUDAD DE RESIDENCIA.

RENTA DE AUTO POR ROBO

En caso de que el VEHÍCULO DEL AFILIADO sufriera una avería o ACCIDENTE que lo dejara inmovilizado según el criterio del responsable del taller elegido por el AFILIADO, además de la previa aprobación de dicho criterio por el EQUIPO TÉCNICO de GEA, GEA previa solicitud, organizará y cubrirá el pago de la renta de un automóvil de características similares al VEHICULO DEL AFILIADO (siempre y cuando se cumplan con los requisitos establecidos previamente por la arrendadora de autos para tal efecto por el AFILIADO, y la disponibilidad del PROVEEDOR en cuanto al tipo de vehículo) por un período máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas.

Este servicio está sujeto a que exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la zona de inmovilización, la cual se define como 25 (veinticinco) kilómetros a la población donde exista la empresa arrendadora del vehículo reportado por el AFILIADO.

El excedente del MONTO POR EVENTO será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor. Si con motivo del uso del vehículo rentado, se causaren daños y/o perjuicios a ese vehículo, será responsabilidad exclusiva del AFILIADO de responder a la arrendadora. Lo mismo ocurrirá si se derivan conductas ilícitas y/o que impliquen responsabilidad civil. 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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

DEPÓSITO Y CUSTODIA DEL VEHÍCULO AFILIADO O ACCIDENTADO O RECUPERADO

En caso de que el VEHÍCULO DEL AFILIADO, quedara detenido a causa de un ACCIDENTE de tránsito o reparación y éste deba permanecer bajo custodia de algún taller para su reparación, GEA, previa solicitud, organizará y cubrirá el costo de la custodia del bodegaje que ésta detención llegare a generar. Quedan excluidas las detenciones que realicen las Autoridades sobre el VEHÍCULO DEL AFILIADO, de las cuales será el propio AFILIADO quien cubra los costos derivados de dicho incidente con sus propios recursos a la Autoridad competente. 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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

HOTEL POR CONVALECENCIA POR PRESCRIPCIÓN MÉDICA

Si como consecuencia de un ACCIDENTE o enfermedad no preexistente o crónica, el AFILIADO se viera imposibilitado de continuar con su viaje dentro del **PAÍS DE RESIDENCIA**, por recomendación médica comprobada fehacientemente y previo visto bueno del EQUIPO MÉDICO de dicha recomendación, GEA asumirá el costo de alojamiento del AFILIADO en un hotel. Para acceder a este beneficio, el AFILIADO, o un acompañante, deberá comunicar previamente tal necesidad a GEA y brindar al operador toda la información requerida. Asimismo, se requerirá el diagnóstico médico que indique la necesidad de dicha convalecencia, especificando las razones médicas. GEA se reserva la facultad de determinar el lugar más idóneo para el alojamiento y con ello, la extensión de su estadía requerida, con ayuda del previo visto bueno del EQUIPO MÉDICO.

El excedente por evento, será cubierto por el AFILIADO con sus propios recursos. El pago del hotel solo incluye la estancia, quedan excluidos los alimentos, servicios de bar, y demás en que incurra el AFILIADO mientras permanezca en el hotel, dichos gastos serán pagados directamente por el AFILIADO con sus propios recursos. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS.

Si los servicios 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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

ASISTENCIA HOGAR

En virtud del presente GEA a través del servicio ASISTENCIA HOGAR garantiza la puesta a disposición del AFILIADO de una ayuda, en forma de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, que haya reportado en el contrato correspondiente con TELEFÓNICA en el PAÍS DE RESIDENCIA del AFILIADO, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente instrumento y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

Para efectos de este programa de servicio, se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita que deteriore la VIVIENDA AFILIADA (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad de la misma y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal roto) e inhabitabilidad de la VIVIENDA AFILIADA, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

En los servicios de Asistencia Hogar la primera dirección en la que se brinda servicios de Asistencia es la que estará registrada para futuras Asistencias.

Cuando sea necesario el cambio de vehículo o vivienda registrada, el afiliado deberá enviar vía fax al 2245-5002 los datos siguientes que apliquen a cada caso: (Los cambios de vivienda o vehículo aplican con un período entre cada cambio de seis meses):

- Tarjeta de Circulación del vehículo a registrar
- Documento Único de Identidad
- Una Carta de solicitud de cambio con la antigua y nueva dirección de vivienda a registrar, o con los datos del antiguo y nuevo vehículo a registrar

Lo anterior debe de realizarse con anticipación a la solicitud de un Servicio de Asistencia que involucre la vivienda o el vehículo del afiliado, y no en el momento de la solicitud de servicio o emergencia. Lo anterior es necesario para registrar de manera oportuna los cambios solicitados por el afiliado y evitar inconvenientes en el momento de la prestación del Servicio de Asistencia.

Se deja constancia de que los servicios a que se alude en este numeral serán prestados de acuerdo a los montos y eventos máximos que se establecen para cada uno de dichos servicios en el Anexo "B" de este instrumento.

PLOMERÍA

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la VIVIENDA AFILIADA, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra. (Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería). En cuanto a Fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades competentes o empresa responsable del gas.

Exclusiones del servicio de Plomería.- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición 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 de la VIVIENDA AFILIADA, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores de la VIVIENDA AFILIADA, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

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 los servicios 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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

ELECTRICIDAD

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la VIVIENDA AFILIADA (casa, apartamento de uso habitacional), que corresponda a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, si resultare necesario, se hará la 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 la VIVIENDA AFILIADA. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones al servicio de Electricidad.- Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

I) Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastros.

II) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. III) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía que proporcione el servicio de electricidad a la VIVIENDA AFILIADA.

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 los servicios 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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier ACCIDENTE o EMERGENCIA, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la VIVIENDA AFILIADA o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del AFILIADO, se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso a la VIVIENDA AFILIADA y el correcto cierre de la puerta de la misma. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones al servicio de Cerrajería.-Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas. Además, la compra de las cerraduras de puertas exteriores de acceso al inmueble.

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 acreditar que la VIVIENDA AFILIADA en dónde se realizará esta asistencia, es legítimamente ocupada por él; y además, supervisar la prestación de los SERVICIOS. Si los servicios 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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

VIDRIERÍA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de puertas o de las ventanas que formen parte de las fachadas exteriores de la VIVIENDA AFILIADA que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a un técnico que realizará la asistencia, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan. El valor que se estipula para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones del servicio de Vidriería.-Quedan excluidas del presente servicio:

Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la VIVIENDA AFILIADA que dé hacia la calle

poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

El valor que se estipula para la prestación de este servicio incluye el traslado del operario y la mano de obra.

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 los servicios 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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

ALOJAMIENTO EN HOTEL POR IN HABITABILIDAD DE LA VIVIENDA AFILIADA

Cuando a consecuencia de un ACCIDENTE o EMERGENCIA en la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, que no permita la estadía temporal de sus habitantes, la cual será evaluada previamente por el EQUIPO TÉCNICO de GEA, quien emitirá un diagnóstico de los daños, para determinar el estado de la VIVIENDA AFILIADA, en caso de así ser recomendado por el EQUIPO TÉCNICO, GEA coordinará y cubrirá el costo por la estancia en un hotel cercano a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO. El excedente por evento, será cubierto por el AFILIADO con sus propios recursos.

El pago del hotel solo incluye la estancia, quedan excluidos los alimentos, servicios de bar, y demás en que incurra el AFILIADO mientras permanezca en el hotel, dichos gastos serán pagados directamente por el AFILIADO con sus propios recursos. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS.

Si para una cierta VIVIENDA AFILIADA a GEA, los servicios 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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

REFERENCIAS DE PROVEEDORES HOMOLOGADOS Y TARIFAS PACTADAS

GEA, a solicitud del AFILIADO, vía telefónica proporcionará las referencias de proveedores de servicios en los que el AFILIADO tendrá un precio especial. GEA no será responsable por el servicio prestado o no por parte de los proveedores de la red. Dichas referencias se limitarán a la red de GEA. Todo gasto generado después de haber sido aplicado el descuento será cubierto en su totalidad por el AFILIADO. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

ASISTENCIA MÉDICA

TRASLADO EN AMBULANCIA

A solicitud del AFILIADO o del EQUIPO MÉDICO de GEA que esté realizando la visita médica domiciliar se realizará el traslado médico de emergencia en ambulancia. El presente servicio se brindará, solo en casos de emergencia médica y no como una atención programada a enfermos crónicos o recurrentes que requieran de horario fijo y regular, el traslado médico se efectuará al hospital elegido por el AFILIADO, los gastos de hospitalización son responsabilidad del AFILIADO.

GEA coordinará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, GEA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. El AFILIADO en todo

momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. Este servicio será brindado durante las 24 horas del día.

Si los servicios 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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

REFERENCIAS MÉDICAS

Cuando el AFILIADO necesite ASISTENCIA MÉDICA, GEA le proporcionará información de médicos especialistas, previa solicitud vía telefónica del AFILIADO. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del AFILIADO, y a cargo del mismo, se pondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea organizando una visita personal de un médico, concertando una cita con un médico, o en un centro hospitalario, entendido esto, que los honorarios del médico que atienda al AFILIADO y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados directamente por el AFILIADO con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. GEA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. El costo de la consulta, medicamentos y tratamientos derivados de la prestación del servicio será cubierto directamente por el AFILIADO en su totalidad con sus propios recursos. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

MÉDICO A DOMICILIO

En caso de que el AFILIADO sufra un accidente o una enfermedad grave mientras se encuentra en la VIVIENDA AFILIADA, que le provoque lesiones o traumatismos tales que requiera de la asistencia de un médico por emergencia y de acuerdo al previo visto bueno del EQUIPO MÉDICO de dicha situación, GEA gestionará y cubrirá el costo del envío de un médico general a la VIVIENDA AFILIADA, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita en la localidad donde se encuentre el AFILIADO, en las ciudades en las que no se cuente con infraestructura adecuada, GEA coordinará dicha asistencia médica por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. Los exámenes que deba realizarse el AFILIADO, así como los medicamentos y demás gastos que deriven de dicha asistencia médica, serán pagados por el AFILIADO con sus propios recursos. Este servicio no se prestará en caso de enfermedades preexistentes o crónicas. Queda entendido que este servicio se prestará como una asistencia médica de emergencia y siempre será requerido el chequeo personal con un médico especialista del AFILIADO. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

ASISTENCIA LEGAL

ASESORÍA PRESENCIAL EN CASO DE ROBO (VEHÍCULO Y CASA)

Si se presentare robo con violencia en el VEHÍCULO O CASA DEL AFILIADO, a solicitud del AFILIADO, GEA formulará en compañía del AFILIADO o su representante legal, todas las denuncias que fueran necesarias ante las autoridades competentes, y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo, asimismo si el VEHICULO/CASA DEL AFILIADO se encontraran aseguradas contra robo, se gestionarán las respectivas copias certificadas en caso de ser necesarias para la compañía de seguros.

GEA no será responsable de los honorarios ni por el resultado de las gestiones realizadas por parte de otro abogado contratado directamente por el AFILIADO. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. Si para un cierto automóvil o casa, 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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA

Por este servicio GEA brindará al AFILIADO, previa solicitud vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en materia penal, civil y familiar, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos.

GEA no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO.

El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

ASISTENCIA EN EL EXTRANJERO

Asistencia en el Extranjero: de cobertura Movistar Regional Centroamérica: El Salvador, Guatemala, Nicaragua y Panamá.

VIAL

REMOLQUE POR AVERÍA O ACCIDENTE

En caso de ACCIDENTE automovilístico o avería mecánica que no permita la circulación autónoma del VEHICULO del AFILIADO, GEA gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico más cercano que para tal efecto se indique por parte del EQUIPO TÉCNICO. 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 durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO DEL AFILIADO hasta el taller 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 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 VEHICULO DEL AFILIADO 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 su propio peculio. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

AUXILIO VIAL (CAMBIO DE LLANTA, PASO DE CORRIENTE, SUMINISTRO DE GASOLINA, REPARACIÓN MENOR "IN SITU")

"En caso de que el AFILIADO reporte a GEA que el VEHÍCULO DEL AFILIADO necesita: Cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura, suministro de combustible, o necesidad de paso de corriente, así como reparación menor "in situ", 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. En el caso de una reparación menor "in situ", GEA coordinará el envío de un mecánico al lugar donde se encuentre el VEHÍCULO DEL AFILIADO. Se enviará al

mecánico sólo en el caso de que el vehículo tenga fallas menores y sea posible su reparación en el lugar, lo anterior de acuerdo a lo que el EQUIPO TÉCNICO de GEA determine previamente para tal efecto. No está incluido dentro del servicio, la compra de combustible, piezas y/o repuestos para la reparación del VEHÍCULO DEL AFILIADO.

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 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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS

Prevía solicitud telefónica del AFILIADO, GEA le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del ACCIDENTE automovilístico o avería.

GEA proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las ciudades capitales y áreas metropolitanas del lugar donde se encuentre el AFILIADO fuera del PAÍS DE RESIDENCIA. En las demás ciudades, GEA hará lo posible por ayudar al AFILIADO a contactar un taller mecánico con la mayor celeridad. GEA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados. En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el AFILIADO con sus propios recursos. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

GEA se encargará de transmitir a petición previa del AFILIADO los mensajes urgentes que le soliciten, derivados de una situación de emergencia. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

RENTA DE AUTO POR ROBO

En caso de que el VEHÍCULO DEL AFILIADO sufriera una avería o ACCIDENTE que lo dejara inmovilizado según el criterio del responsable del taller elegido por el AFILIADO, además de la previa aprobación de dicho criterio por el EQUIPO TÉCNICO de GEA, GEA previa solicitud, organizará y cubrirá el pago de la renta de un automóvil de características similares al VEHICULO DEL AFILIADO, (siempre y cuando se cumplan con los requisitos establecidos previamente por la arrendadora de autos para tal efecto por el AFILIADO, y la disponibilidad del PROVEEDOR en cuanto al tipo de vehículo) por un período máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas.

Este servicio está sujeto a que exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la zona de inmovilización, la cual se define como 25 kilómetros a la población en el EXTRANJERO donde exista la empresa arrendadora del vehículo reportado por el AFILIADO.

El excedente del MONTO POR EVENTO será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR. Si con motivo del uso del vehículo rentado, se causaren daños y/o perjuicios a ese vehículo, será responsabilidad exclusiva del AFILIADO de responder a la arrendadora. Lo mismo ocurrirá si se derivan conductas ilícitas y/o que impliquen responsabilidad civil. 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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

DEPÓSITO Y CUSTODIA DEL VEHÍCULO AFILIADO O ACCIDENTADO O RECUPERADO

En caso de que el VEHÍCULO DEL AFILIADO, quedara detenido a causa de un ACCIDENTE de tránsito o reparación y éste deba permanecer bajo custodia de algún taller para su reparación, GEA, previa solicitud, organizará y cubrirá el costo de la custodia del bodegaje que esta detención llegare a generar. Quedan excluidas las detenciones que realicen las Autoridades sobre el VEHÍCULO DEL AFILIADO, de las cuales será el propio AFILIADO quien cubra los costos derivados de dicho incidente con sus propios recursos a la Autoridad competente. 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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

HOTEL POR CONVALECENCIA POR PRESCRIPCIÓN MÉDICA

Si como consecuencia de un ACCIDENTE o enfermedad no preexistente o crónica, el AFILIADO se viera imposibilitado de continuar con su viaje por el EXTRANJERO, por recomendación médica comprobada fehacientemente y previo visto bueno del EQUIPO MÉDICO de dicha recomendación, GEA asumirá el costo de alojamiento del AFILIADO en un hotel. Para acceder a este beneficio, el AFILIADO, o un acompañante, deberá comunicar previamente tal necesidad a GEA y brindar al operador toda la información requerida. Asimismo, se requerirá el diagnóstico médico que indique la necesidad de dicha convalecencia, especificando las razones médicas. GEA se reserva la facultad de determinar el lugar más idóneo para el alojamiento y con ello, la extensión de su estadía requerida, con ayuda del previo visto bueno del EQUIPO MÉDICO.

El excedente por evento, será cubierto por el AFILIADO con sus propios recursos. El pago del hotel solo incluye la estancia, quedan excluidos los alimentos, servicios de bar, y demás en que incurra el AFILIADO mientras permanezca en el hotel, dichos gastos serán pagados directamente por el AFILIADO con sus propios recursos.

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

Si los servicios 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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

SALUD

TRASLADO EN AMBULANCIA

En caso que el AFILIADO sufra un ACCIDENTE automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, previa autorización del EQUIPO MÉDICO de GEA, GEA coordinará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, GEA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

REPATRIACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO

En caso de fallecimiento del AFILIADO durante el viaje, GEA asistirá en la realización de todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal), organizará y cubrirá los costos por concepto de:

- a) La repatriación o traslado del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación en el PAÍS DE RESIDENCIA del AFILIADO o,
- b) A petición de los herederos o representantes del AFILIADO, la inhumación en el lugar donde se haya producido el deceso.

GEA gestionará y cubrirá los gastos por éste concepto, solo hasta el límite de la equivalencia del costo de traslado del cuerpo prevista en el apartado anterior. Este servicio no se prestará en caso de que el deceso haya sido consecuencia de enfermedades preexistentes o crónicas. Los BENEFICIARIOS o REPRESENTANTES del AFILIADO fallecido en todo momento deberán supervisar la prestación de los SERVICIOS.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

REFERENCIAS MÉDICAS TELEFÓNICAS

Prevía solicitud del AFILIADO, GEA brindará orientación médica telefónica, cualquier día de la semana las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que el AFILIADO pueda resolver sus consultas sobre alguna dolencia o enfermedad.

GEA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el AFILIADO correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el SERVICIO se prestará como una orientación y el personal médico profesional en ningún momento diagnosticará o recetará a un paciente vía telefónica. Queda entendido que este servicio se prestará como una orientación médica de emergencia y siempre será requerido el chequeo personal con un médico especialista del AFILIADO. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

TRANSPORTE DEL MÉDICO (MÉDICO A HOTEL)

En caso de que el AFILIADO sufra un ACCIDENTE o una enfermedad grave durante el viaje, que le provoque lesiones o traumatismos tales que requiera de la asistencia de un médico por emergencia y de acuerdo al previo visto bueno del EQUIPO MÉDICO de dicha situación, GEA gestionará y cubrirá el costo del envío de un médico general al hotel donde se encuentre hospedado el AFILIADO, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita en la localidad donde se encuentre el AFILIADO, en las ciudades en las que no se cuente con infraestructura adecuada, GEA coordinará dicha asistencia médica por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. Los exámenes que deba realizarse el AFILIADO, así como los medicamentos y demás gastos que deriven de dicha asistencia médica, serán pagados por el AFILIADO con sus propios recursos. Este servicio no se prestará en caso de enfermedades preexistentes o crónicas. Queda entendido que este servicio se prestará como una asistencia médica de emergencia y siempre será requerido el chequeo personal con un médico especialista del AFILIADO. Si para un cierto AFILIADO, 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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

LEGAL

ASESORÍA PRESENCIAL EN CASO DE ROBO (VEHÍCULO)

Si se presentare robo con violencia en el VEHÍCULO AFILIADO, a solicitud del AFILIADO, GEA formulará en compañía del AFILIADO o su representante legal, todas las denuncias que fueran necesarias ante las autoridades competentes, y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo, asimismo si el VEHICULO AFILIADO se encontraran aseguradas contra robo, se gestionarán las respectivas copias certificadas en caso de ser necesarias para la compañía de seguros.

GEA no será responsable de los honorarios ni por el resultado de las gestiones realizadas por parte de otro abogado contratado directamente por el AFILIADO. 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. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA

Por este servicio GEA brindará al AFILIADO, previa solicitud vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en materia penal, civil y familiar, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos.

GEA no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO.

El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y límites indicados en el cuadro de coberturas.

LIMITACIONES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

A estas Condiciones Generales les son aplicables las exclusiones y limitaciones previstas para cada uno de los SERVICIOS. Es entendido que además no quedarán cubiertas por las disposiciones de estas condiciones además los siguientes:

Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

Cuando el VEHICULO AFILIADO haya sido introducido ilegalmente al país.

Los resultantes de los servicios que el AFILIADO haya contratado sin el previo consentimiento de GEA.

Los derivados de prácticas deportivas en competencias.

Los causadas por mala fe del AFILIADO, el conductor o los ocupantes del VEHÍCULO AFILIADO.

No estará contemplados los traslados de vehículos, cuando por negligencia de la estación de gasolina o del AFILIADO, se suministre o coloque un combustible incorrecto.

No estarán contemplados traslados de vehículos de taller a taller.

No estarán contemplados vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.

No se realizan traslados solicitados después de las 24 (veinticuatro) horas de ocurrida la colisión o avería si el vehículo ya se encuentra en un lugar seguro, entiéndase casa, taller o corral.

La preexistencia: para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al AFILIADO, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato.

Por lo anterior a criterio de GEA no se prestarán los SERVICIOS materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar pero sin limitar y a entera discreción de GEA su comprobación:

- Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico.
- Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
- Que por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.

En todos los casos, corresponde al AFILIADO comprobar la no preexistencia.

Mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de GEA o si en la petición mediar mala fe.

Eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, ciclones.

Terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular.

Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpo de seguridad.

Energía nuclear.

Cuando el AFILIADO no se identifique como AFILIADO de los SERVICIOS.

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE SERVICIO

Con el fin de que el AFILIADO pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con el procedimiento para la solicitud del servicio, que consiste en:

- a. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con GEA e 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.
- b. En caso de que un AFILIADO requiera de los SERVICIOS a los que se refiere este documento, se procederá de la siguiente forma: se comunicará con GEA a través los números telefónicos especificados para tal efecto y le suministrará 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, por mencionar pero sin limitar, la ubicación exacta de la residencia o ubicación del accidente o siniestro, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema, el tipo de ayuda que precise.

- c. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, GEAle prestará 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 con los requisitos indicados, GEA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con los SERVICIOS relacionados con el presente contrato ni frente a TELEFÓNICA ni frente al AFILIADO.