



SERVICIO 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 quien 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 y en caso de que el contrato haya sido celebrado por una persona jurídica, se considerará como AFILIADO a la persona física designada por dicha persona jurídica como usuario de los servicios 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 los Estados Unidos de América. E) SERVICIOS: Los servicios de asistencias que conforman el programa de asistencia a que se refiere el presente documento. F) SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto del hombre fortuito 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. 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. H) ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños físicos a un AFILIADO o cause daños materiales al INMUEBLE del afiliado, causado única y directamente por una causa externa violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) 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. 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 cambiara 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.

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 consignados 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 inhabilitación de la vivienda a consecuencia de un evento. TERRITORIALIDAD: El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan se presentará única y exclusivamente dentro de las ciudades de la república El Salvador al inmueble AFILIADO. 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 sanitarios 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. EXCLUSIONES DEL 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 DEL 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 SERVICIO 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 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 uso 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: a) Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos. b) Electrodomésticos tales como estufas, hornos calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. c) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía. 3.5 SERVICIO 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. 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 de el AFILIADO. Los servicios por conexión incluyen plomería, cerrajería, vidriería, pintura, carpintería, vidriería, 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 CINCO DÓLARES AMERICANOS (\$5.00) por EVENT. 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 horarios 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 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 cerradas 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 VIATELEFÓNICA: 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 cualquier 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 "KILOMETRO CERO" 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 atacado 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 excedieran 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 será 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 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 será 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 será 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 KILOMETROS o más de su lugar de RESIDENCIA PERMANENTE. Estos servicios se brindarán en todo el territorio de la República de El Salvador; vía reembolso 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 KILOMETROS 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. 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 será 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: a) 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. b) Dirección y números telefónicos de las oficinas de AES y sus filiales, tal como hayan sido indicadas por AES EL SALVADOR. c) 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. 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 LÍMITE 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 de 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 el 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 gatos 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 proporcionara 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 EA le proporcionara 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 presentaran 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. 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)

Daños por terremotos, erupción volcánica, inundación erupción y cualquier fenómeno natural. F) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución los trabajos. G) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a 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 medico por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias toxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin descripción medica, 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 gatos 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, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, 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 fa solicitud de los SERVICIOS. W) Los causados por carburantes, esencias minerales y otras materias inflamables, explosivas o toxicas transportadas en un VEHÍCULO del AFILIADO. X) Los que se produzcan con ocasión de la participación del AFILIADO en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos. Y) Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto. Z) Cuando solicite los SERVICIOS no se identifique como AFILIADO. AA) Cuando el AFILIADO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento. BB) Cualquier asistencia médica por parto o embarazo o enfermedad pre existente. CC) Las situaciones de asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por el AFILIADO contra de la 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: 9.1 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, (a 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: 10.1 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 SOS 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 el 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 este suscrito al Servicio de Asistencia AES, y este al corriente con su pago de Asistencia.

12. SUBROGACIÓN: GEA quedará subrogada hasta el limite de 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: a. Que lo solicite el AFILIADO expresamente designado. b. 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. c. 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. d. 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 necesaria para prestar dicho servicio.

Bienvenido a nuestro Servicio de Asistencia



Servicio con el que usted y su familia cuentan con asistencia las 24 horas, los 365 días del año.

Para que siempre tenga a mano el número emergencias, le recomendamos desprender esta tarjeta y mantenerla en un lugar accesible:

