

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES TMK 22	
Título:	Guion de llamadas TIGO	Versión:	2
		Hoja:	1 de 3
		Emisión:	01-jul-12
		Actualización:	01-Mar-14

TEMA	DIALOGO
Saludo	Buenos días/tardes/noches, Le saluda _____ (nombre de agente) de SOS Tigo ¿tengo el gusto con _____ (titular del servicio)? Me podría confirmar si estoy hablado con el usuario/portador de la línea/encargado de aportar el dinero para el pago de la factura del servicio _____ Mucho gusto sr(a) _____ es un agrado saludarle. El motivo de mi llamada es para informarle que Sr.(a) usted se encuentra seleccionado en nuestra base de datos de TIGO como cliente distinguido y acreedor de unos excelentes beneficios. Permítame un minuto para dárselos a conocer:
Objeción "YA ME LLAMARON"	Sr. (a) entiendo que este servicio ya lo ha escuchado en varias ocasiones o inclusive a recibido llamadas de otras compañías, "MUCHOS DE MIS CLIENTES ACTUALES OPINABAN LO MISMO, pero cuando se dieron cuenta del tiempo que ahorraron con nuestro sistema, no salían de su asombro, me gustaría saber si podemos hacer lo mismo mismo por usted?" Solo permítame realizarle dos preguntas: 1) Me imagino que a usted le gusta ahorrar, verdad? Que son en la actualidad 0.12 centavos diarios? Muchas veces gastamos más en una propina o una gaseosa, no cree usted? 2) El estar prevenido ante cualquier emergencia y sobre todo no poner en riesgo a nuestra familia, no tiene precio, es correcto?
Preguntas de Investigación	Sr./Sra quiero hacerle dos breves preguntas para que usted disfrute ahora de este servicio que le ayudará a estar prevenido ante una emergencia y ahorrar. a) alguna vez en su hogar a necesitado de la ayuda de un profesional ante cualquier emergencia, verdad? Cuánto gasto? b) alguna ocasión a necesitado los servicios de una grúa, un traslado hasta el taller más cercano, se ha visto en envuelto en problemas de su carro, verdad? NOTA: las preguntas van a generar que el operador priorice su diálogo en función de lo que responda el cliente. Por ejemplo: si el cliente dice que si pasar a dar beneficios hogar regresa a realizar la pregunta b).
Argumento	Bueno, Sr./Sra. Nuestro programa SOS Pospago de Tigo, le permitirá a usted estar prevenido ante cualquier situación, emergentes en su Hogar y adicionalmente en la carretera, emergencias relacionadas con su vehículo, que usted llegue a necesitar. Por lo que a continuación le indicaré como hacer un uso correcto de nuestros beneficios: Si su vehículo sufre de algún desperfecto mecánico o accidente y no tiene cómo movilizarlo al taller más cercano, tigo en esta ocasión le ofrece el servicio de asistencia o remolque, o algún problema con la carga de la batería de su vehículo también le solventamos el problema, inclusive una emergencia como dejar las llaves de nuestro vehículo adentro del carro, le tenemos la solución a este problema. Disponible las 24 horas los 365 días del año. Importante mencionarle que puede registrar hasta 2 vehiculos con un máximo de 20 años de antigüedad los cuales es necesario que pueda mantener la información actualizada de los vehículos en caso cambie uno de ellos en el periodo de un año. Para casos de emergencia en su hogar como fugas de agua, cortocircuitos, vidrios rotos entre otros problemas usted nos llama y en menos de una hora enviaremos fontaneros, electricistas, vidrieros o cerrajeros. Por ejemplo si la reparación tiene un costo de hasta 40 dólares, usted no tiene que preocuparse por el pago del servicio, ya que nosotros asumiremos por Ud. los gastos en: materiales, mano de obra y movilización del técnico, podremos asistirlo las veces que sea necesario 5 veces al año.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES TMK 22	
Título:	Guion de llamadas TIGO	Versión:	2
		Hoja:	2 de 3
		Emisión:	01-jul-12
		Actualización:	01-Mar-14

	Ud. podrá hacer uso de estas asistencias las 24 horas del día, 7 días a la semana e inclusive feriados.
Pregunta de apreciación de beneficios	Qué le parecen los servicios de SOS Pospago de Tigo? ¿Verdad que son muy buenos?
Proveer servicio	Sr./Sra./Srta con SOS Pospago de Tigo, ud. Estará protegido por tan solo \$0,12 diarios que al mes le representa una mínima cuota de tan solo \$3.50 con IVA incluido, por concepto de mantenimiento del servicio de asistencia, valor que será reflejado en su factura mensual, usted podrá escoger cualquiera de las asistencias de toda la serie de servicios de asistencia que este programa le ofrece, Por tan solo 0.12 centavos diarios usted goza de este servicio, es increíble verdad? En muchas ocasiones gastamos más en otras cosas, LA SEGURIDAD DE USTED Y SU FAMILIA, NO TIENE PRECIO! Sr./Sra./Srta Despues de 48 horas posteriores a esta llamada Ud. podrá hacer uso de nuestro servicio de asistencia, llamando únicamente al *767 desde su celular y 2207-6767 desde cualquier otro teléfono. Es importante considerar la facilidad de tener activo el servicio ya que usted puede mantener el servicio activo el tiempo que lo considere necesario, pues con solo una llamada telefonica al mismo numero de emergencias puede solicitar la respectiva desactivación.
Pregunta de cierre	Entonces después de conocer todos los beneficios que le ofrece SOS Pospago de Tigo, esta usted de acuerdo con la aceptación y activación del servicio por un costo de \$3.50 (iva incluido) mensual?
Cliente dice: "Si" Actívalo, Descuentelo De acuerdo	Sr./Sra./Srta. _____, usted ha aceptado la activación al programa de asistencia SOS Pospago de Tigo, por el cual se realizará un COBRO MENSUAL en su factura de \$3.50, así mismo le informo que esta llamada ha sido grabada Por controles de calidad y para respaldar su afiliación al servicio Le recuerdo que podra hacer uso del servicio de asistencias luego de 48 horas posteriores a esta llamada marcando el * 767. Me puede proporcionar su correo electrónico para hacerle llegar las coberturas del servicio? o adicionalmente las puede consultar en el portal o página web de tigo. www.tigo.com.sv/personas/tigo-sos Gracias por confiar en nosotros, Que tenga buenos (días, tardes, noches).
Cliente dice ok,aja,gracias o cualquier apreciacion	Hacer flujo de llamada en base al precio y a la periodicidad de cobro ejemplo: Puedo tomar su respuesta (aja, póngalo, ok, etc.) como un si a la aceptación al cargo de \$3.50 incluido IVA mensual por el servicio? Sr./Sra.Srita _____ usted ha aceptado la activacion al programa de asistencia SOS Pospago de Tigo, por el cual se realizará un COBRO MENSUAL Y AUTOMATICO en su factura de \$3.50, así mismo le informo que esta llamada ha sido grabada para cualquier aclaración con respecto a la misma. Nada mas para concluir Sr(a) _____ y verificar la titularidad de su línea ya que usted será nuestro afiliado por favor bríndeme su numero de DUI Para que al momento de hacer la llamada de emergencia puedan comprobar su Identidad con mayor prontitud. Me puede proporcionar su correo electrónico para hacerle llegar las coberturas del servicio? o adicionalmente las puede consultar en el portal o página web de tigo. www.tigo.com.sv/personas/tigo-sos

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES TMK 22	
Título:	Guion de llamadas TIGO	Versión:	2
		Hoja:	3 de 3
		Emisión:	01-jul-12
		Actualización:	01-Mar-14

Cliente dice: "NO"	Su comentario es muy importante para nosotros, puede UD. indicarme por qué no desea contar con el program de Asistencia SOS Pre pago Plus . Verificar cual es la objeccion y realizar la labor de venta en base a la relación BENEFICIO – COSTO
Objeciones	1) No me interesa : Entiendo que usted no está interesado en nuestro servicio en este momento. Pero precisamente nuestro servicio le ayuda a estar prevenido ante una emergencia! 1.1 Imagine tener un problema legal y no tener quien lo oriente? 1.2 Imagine llegando a su hogar a altas horas de la noche y recuerda que dejo sus llaves dentro? Por tan solo 0.12 centavos diarios usted goza de este servicio, es increíble verdad? En muchas ocasiones gastamos más en otras cosas, LA SEGURIDAD DE USTED Y SU FAMILIA, NO TIENE PRECIO! 2) Llame después estoy ocupado : Entiendo Sr. _____ que se encuentre ocupado, en la actualidad siempre estamos muy ocupados, solo permítame unos minutos para mencionarle lo mucho que le puede ayudar y sobre todo muy económico este magnifico servicio; a usted le gusta ahorrar y estar prevenido, verdad? (Vuelve a 1.1, 1.2, 1.3, 1.4)

ARGUMENTOS ANTICANCELACION

Tengo este servicio en tarjetas de crédito	Cobro sin autorización	Muy caro	El servicio me lo da un familiar / amigo, etc.	Lo tiene mi cónyuge	El servicio debería ser gratis, no deberían cobrar
Me puede indicar en cual? Dependiendo de esto, argumentar según las desventajas del otro producto.	Se procuró notificar a todos los clientes a través de la folletería, mensajes de texto al celular y llamadas de bienvenida. Estimado Sr. _____ este servicio se lo estamos dando a todos nuestros clientes exclusivos como un valor agregado, ya que nos preocupamos por el bienestar de UD. y de toda su familia.	Este excelente servicio no lo vea como un gasto, sino como la mejor inversión a largo plazo.	Con la ayuda de esta persona Ud. sólo se ahorrara la mano de obra pero si tendrá que sacar de su bolsillo los valores de le recuerdo que nosotros cubrimos mano de obra, materiales y movillización del técnico	Sr. por favor indíqueme el # de tarjeta de su cónyuge para confirmar que este activo (operador revisa # de tarjeta en la página de Internet). Agradecemos su tiempo Sr(a). _____, le recuerdo que marcando a este número su emergencia está en nuestras manos. En el caso de no tenerlo activo ofrecer el servicio maximizando las ventajas y creación de necesidades.	Pero considérelo como un regalo, El costo de uno solo de estos servicios equivale al pago de cuotas por muchos meses

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	1 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

S.O.S TIGO POSTPAGO		
ASISTENCIA VIAL A PARTIR KM "0"	MONTO MÁXIMO USD	MÁXIMO DE EVENTOS
REMOLQUE POR AVERÍA O ACCIDENTE *	\$150	SIN LIMITE
AUXILIO VIAL (Cambio de llanta, Paso de Corriente, Envío de Gasolina)	\$50	4
CERRAJERO PARA APERTURA DE VEHICULO	\$50	4
REFERENCIA DE TALLERES (Talleres autorizados)	SIN LIMITE	SIN LIMITE
TRASLADO MEDICO TERRESTRE (Ambulancia por accidente)	\$150	SIN LIMITE
REFERENCIAS MEDICAS (Clínicas y especialistas)	SIN LIMITE	SIN LIMITE
ASISTENCIA EN EL HOGAR (exclusivos en las principales ciudades de San Salvador, San Miguel y Santa Ana)	MONTO MÁXIMO USD	MÁXIMO DE EVENTOS
ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO	\$40	5
ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA	\$40	5
ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO	\$40	5
ENVÍO Y PAGO DE FONTANERO	\$40	5
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS EN EL HOGAR	SIN LIMITE	SIN LIMITE
ASISTENCIA LEGAL A PARTIR DEL KM "0"	MONTO MÁXIMO USD	MÁXIMO DE EVENTOS
ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO DEL VEHICULO	SIN LIMITE	2
ASESORÍA LEGAL TELEFONICA EN MATERIA PENAL, CIVIL, MERCANTIL	SIN LIMITE	SIN LIMITE
ASISTENCIA MÉDICA	MONTO MÁXIMO USD	MÁXIMO DE EVENTOS
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA	SIN LIMITE	SIN LIMITE
VISITA MÉDICA DOMICILIAR	\$40	4 EVENTOS AL AÑO
TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (POR EMERGENCIA MÉDICA)	\$150	SIN LIMITE

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	2 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES A PARTIR DEL KM 25 DE SU DOMICILIO EN EL SALVADOR, POR INMOBILIZACIÓN DEL VEHICULO POR AVERIA MECANICA O POR ACCIDENTE	MONTO MÁXIMO USD	MÁXIMO DE EVENTOS
TRANSPORTE AL LUGAR DE RESIDENCIA O DESTINO DEL AFILIADO **	\$300	SIN LIMITE
HOTEL DEL BENEFICIARIO POR INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO **	\$300	SIN LIMITE
DEPOSITO O CUSTODIA DEL AUTO REPARADO O RECUPERADO **	\$50	SIN LIMITE
RENTA DE AUTO POR FALLA MECÁNICA O ACCIDENTE	\$300	SIN LIMITE
ASISTENCIA EN VIAJES EN EL EXTRANJERO	MONTO MÁXIMO USD	MÁXIMO DE EVENTOS
GASTOS MÉDICOS Y DE HOSPITALIZACIÓN POR EMERGENICA	\$5,000	1
REPATRIACION EN CASO DE URGENCIA MÉDICA O ACCIDENTE	BOLETO ECONOMICO	1
TRASLADO MÉDICO SECUNDARIO POR ACCIDENTE EN EL VEHÍCULO AFILIADO (INTERHOSPITALARIO)	SIN LIMITE	SIN LIMITE
TRANSPORTE DE FAMILIAR POR ENFERMEDAD GRAVE DEL AFILIADO	BOLETO ECONOMICO	1
HOTEL DE UN FAMILIAR POR ENFERMEDAD DEL AFILIADO	\$100 X DIA, MÁXIMO 10 DIAS	1
INTERRUPCION DE VIAJE POR FALLECIMIENTO DE FAMILIAR EN PRIMER GRADO	BOLETO ECONOMICO	SIN LIMITE
LOCALIZACION Y ENVIO DE EQUIPAJES	SIN LIMITE	SIN LIMITE
ASISTENCIA TELEFONICA POR PERDIDA DE PASAPORTE O DOCUMENTOS	SIN LIMITE	SIN LIMITE
REPATRIACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL AFILIADO	\$5,000	1
TRASMISIÓN DE MENSAJES URGENTES	SIN LIMITE	SIN LIMITE
GASTOS DE HOTEL POR PREPSCRIPCIÓN MEDICA	\$100 X DIA, MÁXIMO 10 DIAS	1

* Únicamente se podrá registrar 2 vehículos con antigüedad de 20 años.

** El afiliado podrá escoger únicamente uno de los tres servicios que se presta en esta asistencia.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	3 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE "SOS TIGO POSTPAGO"

VALOR DEL SERVICIO (MENSUAL) A SER PAGADO POR EL CLIENTE:

PRODUCTO	TIPO	PRECIO S/IVA
SOS	Postpago	\$ 3.10

1. INTRODUCCION.

A. TIGO con su programa "**SOS TIGO**", le brinda Asistencia Jurídica, Médica, Vial y en Viajes, ante cualquier eventualidad las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco 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, sujetándose para ello a lo aquí estipulado.

2. GLOSARIO DE TERMINOS

2.1 DEFINICIONES

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) TIGO: **TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A.**

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

C) AFILIADO: Es la persona física usuario de los servicios de telefonía celular brindados por **TIGO**, y que se encuentra afiliada en forma automática a "**SOS TIGO**", y en caso de que el contrato de servicios de telecomunicaciones haya sido celebrado por una persona jurídica y **TIGO**, se considerara como **AFILIADO** a la persona física designada por dicha persona jurídica como usuario de los servicios de telecomunicaciones brindados por **TIGO**.

D) 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.

E) DOLARES: La moneda de curso legal en los Estados Unidos de América.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	4 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

F) SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el programa "**SOS TIGO**", y a que se refiere el presente documento.

G) SITUACION DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un vehículo de un **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.

H) VEHICULO AFILIADO: Es el medio de locomoción con motor de combustión interna, de transporte terrestre propiedad del **AFILIADO** o con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los **SERVICIOS**, se deja constancia que en ningún caso los **VEHICULOS AFILIADOS** podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas; de alquiler, salvo en los casos de Arrendamiento o Leasing, que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos; ni motocicletas o, de modelo de antigüedad superior a veinte años.

I) EVENTO: Es una **SITUACION DE ASISTENCIA** reportada por un **AFILIADO** que dé derecho a la prestación de uno de los **SERVICIOS**, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente Instrumentos. Toda situación de asistencia que se presente al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, siempre y cuando la causa que la origine sea independiente a cualquier solicitud de asistencia previa.

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

K) FAMILIAR: Cuando se mencione el término familiar en primer grado, se referirá a padre, madre, cónyuge e hijos **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**.

L) FECHA DE INICIO: 48 Horas después que el servicio haya sido activado y aceptado por los clientes **TIGO**.

M) PAIS DE RESIDENCIA: Para fines de este contrato y sus Anexos, la República de EL SALVADOR.

N) REPRESENTANTE: Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

Ñ) RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio habitual que en la República de EL SALVADOR manifieste tener un **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS** en el contrato de prestación de servicios de telefonía celular celebrado con **TIGO** o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** haya notificado a **TIGO** con posterioridad a la firma del mencionado contrato de prestación de servicios de telefonía celular, domicilio que será considerado como el del **AFILIADO** para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente documento, especialmente para los servicios denominados como: **KILOMETRO "0"** y **"ASISTENCIA HOGAR"**.

O) 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 urgencia médica a un **AFILIADO Y/O SUS BENEFICIARIOS**.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	5 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

P) EQUIPO TECNICO: El personal asistencial apropiado que esté gestionando los **SERVICIOS** a los **AFILIADOS Y/O BENEFICIARIOS** por cuenta de **GEA**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

Q) 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**, entendiéndose esta como inhabitable que la emergencia o el problema que alude por ninguna circunstancia se pueda habitar de forma global, no parcial, por ejemplo: un techo caído, inundación completa de la vivienda, etc. De acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

R) VIVIENDA AFILIADA: Una casa de habitación la cual aparece registrada en la base de datos de **TIGO**.

S) SERVICIOS AL INMUEBLE DEL AFILIADO: Las coberturas relativas al inmueble del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** son las relacionadas a **ASISTENCIA EN EL HOGAR** descritas en este documento, mismos que se prestarán de acuerdo a las condiciones establecidas.

T) MONTO POR EVENTO: Los **SERVICIOS** a que se alude en este documento serán prestados de acuerdo a los montos y eventos máximos que se establecen para cada uno de dichos servicios en los anexos de dicho documento.

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

V) ENFERMEDAD: Alteración 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 Y/O SUS BENEFICIARIOS**, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior a criterio de **GEA** no se prestarán los **SERVICIOS MÉDICOS** 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 Y/O SUS BENEFICIARIOS** comprobar la no preexistencia.

W) 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 Y/O SUS BENEFICIARIOS**.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	6 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

X) 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 **TIGO** por parte del **AFILIADO Y/O SUS BENEFICIARIOS**.

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

3. BENEFICIOS.

3.1 LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL SALVADOR

3.1.1 SERVICIOS DESDE EL "KILOMETRO CERO"

Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestaran desde el "KILOMETRO CERO" entendido este, como la RESIDENCIA PERMANENTE del **AFILIADO** o cualquier lugar donde se encuentre en la república de EL SALVADOR, hasta cualquier lugar dentro de la República de El Salvador.

NOTA ACLARATORIA: En el caso de los servicios de asistencia vial, es necesario y requisito indispensable que el **AFILIADO** se encuentre en el lugar de la emergencia con su línea celular que posee el servicio activo y que esta se haya dado a los vehículos previamente registrados o hasta el límite de 2 vehículos por línea celular con antigüedad no mayor a 20 años.

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

- Tarjeta de circulación del vehículo a registrar.
- Documento único de identidad o pasaporte o algún tipo de documento que lo identifique como tal.
- Una carta con la solicitud Antigua y nueva dirección de vivienda a registrar.

Lo anterior debe de realizarse con anticipación a la solicitud de un servicio que involucre vivienda o vehículo y no en el momento de la emergencia, lo anterior es para registrar el cambio en el sistema de manera oportuna y evitar inconvenientes en el momento de una necesidad.

A) ENVIO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRUA:

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma del **VEHICULO AFILIADO**, GEA gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico, con un límite máximo de: **\$150.00 (CIENTO CINCUENTA DOLARES) POR EVENTO, SIN LIMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

GEA se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos en efectivo al **PROVEEDOR**.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	7 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

En todos los casos, el **AFILIADO** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del **VEHICULO DEL AFILIADO** hasta el taller de destino, exceptuando los casos en que el 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, etc.

En el caso de servicio de asistencia vial a partir del Km. "0" para el traslado de Grúa, 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, excepto si existe autorización del cliente (corporativo), Supervisor de Operaciones o Subgerente de Operaciones de **GEA** particularmente.

B) AUXILIO VIAL (CAMBIO DE LLANTA, SUMINISTRO DE GASOLINA Y PASO DE CORRIENTE):

En caso que se necesite un cambio de llanta por el repuesto en caso de ponchadura, falta de combustible o necesidad de paso de corriente en el **VEHICULO AFILIADO**, **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 con un límite máximo de: **\$50.00 (CINCUENTA DOLARES POR EVENTO), CON UN LIMITE DE 4 EVENTOS POR AÑO.**

El excedente de los MONTOS POR EVENTO será pagado en forma inmediata en efectivos por el **AFILIADO** con sus propios recursos al proveedor.

EL **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL**.

C) REFERENCIAS DE TALLERES MECANICOS:

A solicitud 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 principales cabeceras departamentales, como son: SAN SALVADOR y GRAN AREA METROPOLITANA. En las demás ciudades de la República de El SALVADOR, **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**.

El servicio aquí indicado se realizara por un máximo de: **SIN LÍMITE EN COSTO, SIN LÍMITE DE EVENTOS.**

D) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA POR ACCIDENTE):

En caso que el **AFILIADO** sufra un accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, **GEA** gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, 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 con un límite máximo de: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	8 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

GEA proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en SAN SALVADOR, SANTA ANA Y SAN MIGUEL así como en los lugares en donde exista infraestructura privada, en las demás localidades **GEA** apoyará en coordinación con los servicios públicos el envío y traslado del **AFILIADO** al centro hospitalario correspondiente.

E) REFERENCIAS MÉDICAS:

Cuando el **AFILIADO** necesite **ASISTENCIA MEDICA**, **GEA** le proporcionará información de médicos especialistas. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del **AFILIADO** y a cargo del mismo, **GEA** 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 por el **AFILIADO** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. **GEA**, proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales cabeceras departamentales, como son: SAN SALVADOR Y GRAN AREA METROPOLITANA En las demás localidades de la República de El Salvador, **GEA** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a contactar un médico o centro médico con la mayor celeridad. En este caso el **AFILIADO** también deberá pagar con sus propios recursos los honorarios médicos y los gastos en que incurra al recibir asistencia médica. **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 servicio aquí establecido se brindará por un máximo de: **SIN LÍMITE EN COSTO, SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

F) ENVIO Y PAGO DE CERRAJERO POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LAS LLAVES DEL AUTOMOVIL.

En caso de que el **AFILIADO** pierda o extravié las llaves del **VEHICULO AFILIADO**, **GEA** coordinara el envío de un cerrajero para solucionar la eventualidad mencionada. Este servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$50.00 (CINCUENTA DOLARES) POR EVENTO, CON UN LIMITE DE 4 EVENTOS POR AÑO**.

El excedente de los **MONTOS POR EVENTO**, será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al proveedor.

El **AFILIADO** en todo el momento deberá supervisar en todo momento la prestación de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL**.

3.1.2 SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR

En virtud del presente documento, **GEA** garantiza la puesta a disposición del **AFILIADO** de una ayuda material inmediata de servicios con el fin de limitar y controlar los daños, presentados en el inmueble domicilio habitual del **AFILIADO**, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente documento y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

EL **AFILIADO** tendrá derecho a reembolso de los diversos gastos cubiertos en el presente documento únicamente en caso de notificación inmediata antes de la reparación y acuerdo previo de **GEA**, siempre y cuando presente la factura o crédito fiscal correspondiente de dicha reparación.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	9 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

Para efectos de este programa de servicios, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (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, un cristal exterior roto), e inhabilitación de la vivienda a consecuencia de un evento.

Este servicio es exclusivo en las principales ciudades de Santa Ana, San Miguel y Gran San Salvador y zonas aledañas que se pueden mencionar sin delimitar tales como: Santa Tecla, Soyapango, Mejicanos, Antiguo Cuscatlán, entre otras. En los servicios de asistencia en el hogar, la primera dirección en la que se brinda servicios es la que se registra para futuras asistencias.

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

- Dirección de la nueva residencia.
- Documento único de identidad pasaporte, o el equivalente a este.
- Una carta con la solicitud Antigua y nueva dirección de vivienda a registrar.

Lo anterior debe de realizarse con anticipación a la solicitud de un servicio que involucre vivienda o vehículo y no en el momento de la emergencia, lo anterior es para registrar el cambio en el sistema de manera oportuna y evitar inconvenientes en el momento de una necesidad.

En los casos en que **GEA** no tenga una disponibilidad de proveedores en ámbito territorial definido para el servicio, el **AFILIADO** podrá, después de autorización previa por parte de **GEA**, contratar los servicios respectivos.

A) SERVICIOS DE CERRAJERIA:

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como perdida extravió o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura o bien que pongan en riesgo la seguridad del inmueble propiedad del **AFILIADO** y a solicitud del mismo, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará los arreglos necesarios para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del mismo. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$40.00 (CUARENTA DOLARES POR EVENTO) CON UN LÍMITE DE 5 EVENTOS POR AÑO.**

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERIA: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerradura y puertas de madera, que impidan el acceso a puertas internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición o reparación de cerraduras de guarda ropas y alacenas. Además, el cambio de las cerraduras de puertas exteriores de acceso al inmueble.

B) SERVICIOS DE PLOMERIA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble propiedad del **AFILIADO** se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviara a la brevedad posible un técnico especializado, que realizara los arreglos necesarios para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	10 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

El presente servicio se prestara hasta el siguiente límite: **\$40.00 (CUARENTA DOLARES) POR EVENTO Y CON UN LIMITE DE 5 EVENTOS POR AÑO.**

El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra. (Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería en su aspecto decorativo y de acabados). En cuanto a fugas de gas, se brindara apoyo telefónico y se reportara a las autoridades competentes o empresa responsable del gas.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE PLOMERIA: Quedan excluidos 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 domestico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las condiciones propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni de averías que se derive de humedad o filtraciones.

Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueductos y alcantarillados o red pública de servicio.

C) SERVICIOS DE ELECTRICIDAD:

Quando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble propiedad del **AFILIADO** (casa, apartamento de uso habitacional), que corresponda al domicilio permanente del **AFILIADO**, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) se enviara a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizara los arreglos necesarios para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble propiedad del **AFILIADO**.

El presente servicio se prestara hasta el siguiente límite: **\$40.00 (CUARENTA DOLARES) POR EVENTO Y CON UN LIMITE DE 5 EVENTOS POR AÑO.**

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD: Quedan excluidos del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastros.
- Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier otro aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cualquier tipo de reparaciones en áreas comunes o instalaciones propiedad de la empresa de energía encargada de suministrar al público en general el servicio de energía eléctrica.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	11 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

D) SERVICIOS DE VIDRIERIA:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la ruptura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de la fachada exterior del inmueble propiedad del **AFILIADO** que den hacia la calle y ponga en riesgo la seguridad de la misma, de sus ocupantes o de terceros, se enviara a la mayor brevedad posible un técnico que realizara el arreglo necesario, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y el día lo permitan. El presente servicio se prestara hasta el siguiente límite: **\$40.00 (CUARENTA DOLARES) POR EVENTO CON UN LIMITE DE 5 EVENTOS POR AÑO.**

El valor anterior incluye el material, traslado del operario y mano de obra.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERIA 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 que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. Rotura de vidrios por fenómenos naturales.

E) SERVICIOS DE REFERENCIA Y COORDINACION DE TECNICOS EN EL HOGAR:

Cuando el **AFILIADO** requiera de servicios técnicos en el hogar por necesitar de algún servicio diferente a los contemplados en el presente documento, **GEA** a solicitud del **AFILIADO** podrá referir y coordinar el envío de un técnico a que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del **AFILIADO**. Los servicios de referencia y coordinación de técnicos en el hogar podrán ser por: fontanería, carpintería, ebanistería y lavado de tanques.

ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE REFERENCIA Y COORDINACION DE TECNICOS EN EL HOGAR:

Por solicitud del **AFILIADO** se podrá enviar un especialista a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia descrita en el presente anexo.

Los servicios de referencia y coordinación de técnicos en el hogar incluyen el envío de fontaneros, electricistas, ornamentadores, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros.

GEA, coordinara que el técnico presente simultáneamente el presupuesto y programa de ejecución del trabajo, además analizara y dará sus recomendaciones para que el **AFILIADO** decida en definitiva y haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo 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 LIMITE DE EVENTOS** y se atenderán en horarios de oficina de lunes a sábado.

Garantía: los trabajos realizados por el personal autorizado por **GEA**, tendrán una garantía de 2 meses, 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.

EXCLUSIONES GENERALES:

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	12 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

Los servicios de emergencia solo se prestaran en el inmueble lugar de residencia habitual del **AFILIADO** bien sea casa o apartamento de uso habitual por lo que se excluyen locales comerciales, oficinas, así como otros inmuebles propiedad del **AFILIADO**. Asimismo, será excluyente de los servicios de asistencia en el hogar:

- a) 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 contrato de prestación de servicios de telefonía celular celebrado con **TIGO**. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable, antes de la fecha de inicio de vigencia del programa "**SOS TIGO**", o bien a la solicitud del servicio de asistencia hogar.
- b) Cualquier reparación contratada directamente por el **AFILIADO**.
- c) Reparaciones de daños en los bienes muebles del **AFILIADO** o de otros que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- d) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteran la seguridad pública.
- e) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción y cualquier fenómeno natural.
- f) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- g) Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del **AFILIADO**.
- h) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que estén ubicadas sin exposición al exterior.
- i) Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.
- j) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

En caso de 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 de plomería, electricidad y cerrajería:

- a) Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- b) Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	13 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

c) 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.**

3.1.3 SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL A PARTIR DEL KM "0":

A) ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO DE VEHICULO:

Si se presentare el robo total del **VEHICULO DEL AFILIADO**, **GEA** formulará en compañía del **AFILIADO** o su representante legal, todas las denuncias que fueran necesarias ante las autoridades competentes, Fiscalía General de la República, Órgano Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo, asimismo, hará todas las gestiones posibles ante las autoridades competentes para que el **VEHICULO DEL AFILIADO** que haya sido robado, sea localizado a la brevedad posible.

Si el **VEHICULO DEL AFILIADO** que haya sido robado se encontrare asegurado contra robo, se gestionaran las respectivas copias certificadas en caso de ser necesarias para la compañía de seguros.

El presente servicio se prestara **SIN LIMITE DE MONTOS Y CON UN LÍMITE DE DOS EVENTOS POR AÑO.**

B) ASESORÍA LEGAL VIA TELEFONICA (Civil, penal, familiar, y mercantil)

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 abogado que contrate derivado de la prestación de este Servicio, 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**. El presente servicio se prestara: **SIN LÍMITE DE MONTOS Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

3.1.4 ASISTENCIA MÉDICA

La territorialidad que se prestará para estos servicios dentro de la república de El Salvador es únicamente en las principales ciudades de Santa Ana, San Miguel y San Salvador y zonas aledañas que se pueden mencionar sin delimitar tales como: Santa Tecla, Soyapango, Mejicanos, Antiguo Cuscatlán, entre otras. En el servicio específico de asistencia de Médico a Domicilio, si en algún caso el **AFILIADO** habite en una zona determinada por nuestro proveedor como zona de alto riesgo, podremos actuar de la siguiente forma: Autorizarle que dicho **AFILIADO** se movilice a una vivienda que no sea la que se encuentre registrada dentro del sistema y así proceder en brindarle la asistencia.

A) ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24 HRS.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	14 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

Prevía solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS**, GEA brindará orientación médica telefónica, las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS** 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 Y/O BENEFICIARIOS** 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. El **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS**. Este servicio será prestado **SIN LÍMITE DE MONTOS Y DE EVENTOS POR AÑO**.

B) VISITA MÉDICA DOMICILIAR (ENVÍO DE MÉDICO A DOMICILIO)

En caso de que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS** 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 GEA de dicha situación, GEA, previa solicitud vía telefónica del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS**, 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 Y/O BENEFICIARIOS**. 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 deban realizarse el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS**, así como los medicamentos y demás gastos que deriven de dicha asistencia médica, serán pagados por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS** con sus propios recursos. Este servicio no se prestará en caso de que el accidente o la enfermedad grave sean consecuencia de enfermedades preexistentes o crónicas o para la atención directa de estas últimas.

El **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS** en todo momento deberán supervisar la prestación de los **SERVICIOS**.

Este servicio se prestará como una asistencia médica de emergencia, por lo que GEA no se hace responsable por el chequeo personal del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS** con un médico especialista.

Este servicio será prestado **CON UN LÍMITE DE CUATRO (4) EVENTOS POR AÑO Y CON UN MONTO MÁXIMO DE \$40 DÓLARES POR EVENTO**.

C) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE POR EMERGENCIA MÉDICA (AMBULANCIA)

En caso que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS** sufra de una enfermedad de emergencia, 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.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	15 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

El **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS** 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 establecido como año calendario, entonces **GEA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. Este servicio será prestado **HASTA CON UN MONTO MÁXIMO DE CIENTO CINCUENTA DÓLARES POR EVENTO (\$150.00) Y SIN LIMITE DE EVENTOS AL AÑO.**

3.1.5 SERVICIOS EN VIAJES POR EL SALVADOR A PARTIR DEL "KILOMETRO VEINTICINCO".

GEA prestará los servicios descritos en el presente numeral siempre que el **AFILIADO** se encuentre dentro de la República de El Salvador por lo que para efectos del presente anexo se debe entender como el "**KILOMETRO VEINTICINCO**" cuando el **AFILIADO** se encuentre dentro de la República de El Salvador a una distancia mínima de **VEINTICINCO KILOMETROS** o mas de su lugar de **RESIDENCIA PERMANENTE**.

Este servicio no aplicará si el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS** hace uso del servicio de Remolque o servicio de Grúa. Queda entendido que este servicio se brindará única y exclusivamente para el **AFILIADO** y los **BENEFICIARIOS** más no para los ocupantes del vehículo.

El servicio de asistencia en viajes nacionales solo podrá hacer uso de una de estas tres alternativas determinadas por un literal, que se mencionan a continuación:

A) TRANSPORTE AL LUGAR DE RESIDENCIA O DESTINO DE VIAJE:

En caso de falla mecánica del **VEHICULO DEL AFILIADO** que impida la circulación y cuya reparación sea igual o mayor a dos días o bien se haya cometido el robo total del **VEHICULO AFILIADO** siempre y cuando tales circunstancias sucedan a una distancia mínima de **VEINTICINCO KILOMETROS** o mas 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 de transporte, que requiera el **AFILIADO** para el regreso a su hogar o bien que sea necesario para la continuación de su viaje única y exclusivamente hasta el lugar que como destino final tenga el viaje inicial dentro de la Republica de El Salvador, y que con motivo de la falla mecánica o robo total del **VEHICULO AFILIADO** se haya visto interrumpido.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$300.00 (TRECIENTOS DOLARES) POR EVENTO SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

El excedente por evento, deberá ser pagado por parte del **AFILIADO** con sus propios recursos.

B) HOTEL POR INMOVILIZACION TOTAL (ROBO Y AVERIA) DEL VEHICULO AFILIADO:

En caso de falla mecánica del **VEHICULO AFILIADO** que impida la circulación y cuya reparación sea igual o mayor a dos días o se haya cometido el robo total del **VEHICULO AFILIADO** siempre y cuando tales circunstancias suceden a una distancia mínima de **VEINTICINCO KILOMETROS** o mas desde el **LUGAR DE RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO**, **GEA** gestionara y cubrirá el costo de la estancia en un hotel escogido por el **AFILIADO**.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	16 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$300.00 (TRECIENTOS DOLARES) POR EVENTO SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

El excedente por evento, deberá ser pagado por parte del **AFILIADO** con sus propios recursos.

C) AUTO RENTADO POR FALLA MECANICA O ACCIDENTE:

En caso de que el **VEHICULO AFILIADO** sufra una falla mecánica que impida la circulación y cuya reparación sea igual o mayor a dos días o bien en caso de que el **VEHICULO AFILIADO** participe en un accidente automovilístico que le impida circular, **GEA** cubrirá y gestionara la renta de un automóvil de características similares del que podrá disponer el **AFILIADO** para su uso personal dentro de la localidad donde haya sucedido el percance, la disponibilidad del vehículo rentado será por un periodo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **\$300.00 (TRECIENTOS DOLARES) POR EVENTO SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

El excedente por día será cubierto por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS** con sus propios recursos.

DEPÓSITO O CUSTODIA DEL AUTO REPARADO O RECUPERADO

En caso de que por accidente automovilístico o robo o recuperación del **VEHICULO AFILIADO** sea necesario su resguardo, **GEA** gestionara y asumirá los costos de pensión. El presente servicio se prestara hasta el siguiente límite: **\$50.00 (CINCUENTA DOLARES) POR EVENTO SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

El excedente por día será cubierto por el **AFILIADO** con sus propios recursos.

3.1.6 SERVICIOS DE ASISTENCIA EXCLUSIVOS EN EL EXTRANJERO.

Dicho servicio es prestado a nivel internacional, siempre y cuando cumpla con las siguientes obligaciones que debe de tener el **AFILIADO** a la hora de presentarse una **EMERGENCIA** en este rubro:

- El **AFILIADO** debe abstenerse de realizar gastos o arreglos en lo que concierne a las coberturas del programa de asistencia previamente a la autorización de **GEA**.
- En los casos en los que el **AFILIADO** haga uso de la cobertura de asistencia médica en el extranjero y este se tramite por reembolso según las indicaciones de la cabina de asistencia, esta le enviara un formulario que el médico tratante en el extranjero debe de llenar, en el momento de la consulta u hospitalización, firmar y sellar, este documento deberá de ser enviado por parte del **AFILIADO** en el momento del reporte a la cabina de asistencia y se enviará escaneado vía correo electrónico o por vía fax al **AFILIADO**. Dicho formulario deberá de ser presentado junto a los otros documentos al regresar a El Salvador. En caso de que no tenga acceso comprobado a estos medios no será un requisito indispensable para poder brindar el servicio o iniciar el proceso de reembolso.
- El viaje que el **AFILIADO** realice no debe exceder el período de 60 días máximo.
- El **AFILIADO** debe residir permanentemente en la república de El Salvador.
- La solicitud del servicio de emergencia médica en el extranjero no debe ser a raíz de un tratamiento o intervención

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	17 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

médica previamente programada en el extranjero.

A) GASTOS MÉDICOS Y DE HOSPITALIZACIÓN EMERGENCIA:

En caso de que un **AFILIADO** sufra un accidente o enfermedad repentina durante un viaje fuera de la República de El Salvador y durante el periodo de vigencia de este contrato, **GEA** gestionara y cubrirá los costos de los servicios médicos necesarios para su atención.

El presente servicio se prestará con un límite máximo de **\$5,000.00 (CINCO MIL DOLARES)** por evento y con un máximo de 1 evento por año.

Las partes acuerdan que para poder prestar los servicios aquí mencionados deberá permitirse al equipo médico de **GEA** libre acceso al **AFILIADO** así como a su historia clínica para conocer su situación.

Si tal acceso es negado a **GEA**, la misma quedará libre de toda obligación de prestar cualquier servicio consignado en el presente anexo.

El excedente por evento deberá ser pagado por parte del **AFILIADO** con sus propios recursos.

Quedan excluidos costos de prótesis, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, revisiones de salud periódicas "check up" o rutinarias, así como gastos médicos y de hospitalización realizados fuera del país de residencia cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del **AFILIADO**.

B) REPATRIACION EN CASO DE URGENCIA MÉDICA O ACCIDENTE:

En caso de que el **AFILIADO** sufriera durante un viaje fuera de la Republica de El Salvador alguna urgencia médica o accidente, **GEA** gestionara y cubrirá el traslado vía terrestre, aérea o cualquier otro medio que elija hasta el lugar de residencia permanente o habitual en EL SALVADOR.

El presente servicio se prestará con el límite de UN (1) evento máximo por año y el monto será como se detalla en el cuadro de producto de asistencia.

C) TRASLADO MÉDICO SECUNDARIO POR ACCIDENTE.

En caso de sufrir algún accidente el **AFILIADO** y previo acuerdo entre el médico tratante y el equipo médico de **GEA**, se podrá proporcionar un traslado médico terrestre inter hospitalario, por lo que **GEA** tendrá libre acceso al expediente clínico para conocer su situación, y en caso de que el acceso le sea negado al equipo médico de **GEA** esta quedara libre de la obligación de prestar cualquiera de los servicios de asistencia consignados en el presente anexo.

El presente servicio se prestará sin límite de eventos y sin límite de costo por evento.

D) TRANSPORTACION DE UN FAMILIAR POR ENFERMEDAD DEL AFILIADO.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	18 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

En caso de que el **AFILIADO** durante el viaje sufriera de alguna enfermedad que ameritara su hospitalización por un periodo mayor a diez días y viajara solo, **GEA**, gestionara y cubrirá mediante boleto redondo el traslado por vía terrestre, aérea o cualquier otro medio que sea el adecuado, de un familiar del **AFILIADO** designado por este, hasta el lugar donde se encuentre hospitalizado, siempre y cuando la prolongación de la hospitalización haya sido prescrita por el médico local y el equipo médico de **GEA**. Cuando la transportación sea necesaria realizarla vía aérea se hará en clase económica.

El presente servicio se prestará con el límite de UN (1) de evento por año y el monto a cubrir será especificado el cuadro de producto.

E) HOTEL DE UN FAMILIAR POR ENFERMEDAD DEL AFILIADO:

En caso de que la hospitalización del **AFILIADO** sea mayor a diez días, **GEA** gestionará y cubrirá los gastos necesarios para la estancia en un hotel de un familiar escogido por el **AFILIADO**, siempre y cuando la prolongación de la hospitalización haya sido prescrita por el médico local y el equipo médico de **GEA**.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$100.00 (CIEN DOLARES) por día máximo de diez días, con un límite de un evento por año.

F) INTERRUPCIÓN DE VIAJE POR FALLECIMIENTO DE FAMILIAR EN PRIMER GRADO:

GEA, proporcionara al **AFILIADO** un boleto de avión en clase económica para que este regrese a la República de El Salvador a la brevedad posible cuando deba interrumpir el viaje por fallecimiento de su cónyuge, padres, hijos o hermanos.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: boleto sencillo y sin Límite de eventos por año.

G) LOCALIZACION Y ENVIO DE EQUIPAJES:

GEA asesorará al **AFILIADO** en la denuncia del robo o extravió de su equipaje o efectos personales registrados en línea comercial, y colaborará en las gestiones para su localización. En caso de recuperación de dichos bienes, **GEA** sufragará los gastos de expedición hasta el lugar de destino del viaje previsto por el **AFILIADO** hasta su domicilio habitual, a elección del mismo.

El presente servicio se prestara **SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

H) ASISTENCIA TELEFONICA POR ROBO PERDIDA DE PASAPORTE O BOLETO DE AVION.

En caso de robo o pérdida de documentos esenciales para la continuación del viaje, como son: pasaporte, visa, boletos de avión, etc., **GEA** proveerá al **AFILIADO** de la información necesaria, así como del procedimiento a seguir con las autoridades locales, con el fin de obtener el reemplazo de dichos documentos perdidos o robados, **GEA** no realizara tramites ni gestiones.

El presente servicio se prestara **SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

I) REPATRIACION EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL AFILIADO:

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	19 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

En caso de que el **AFILIADO** falleciera durante el viaje **GEA** gestionará y cubrirá el traslado por vía terrestre, aérea o cualquier otro medio que elijan los familiares de **AFILIADO** fallecido hasta el lugar de residencia permanente o habitual.

El presente servicio se prestará hasta con límite de UN (1) evento máximo al año y con un monto máximo de **\$5,000.00 (CINCO MIL DOLARES) POR EVENTO.**

J) TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES:

GEA se encargara de transmitir a petición del **AFILIADO** los mensajes urgentes a sus familiares, amigos, empleados, clientes o cualquier persona que se encuentre en la República de El Salvador y que le sean solicitados siempre y cuando sean derivados de una situación de emergencia en el extranjero.

El presente servicio se prestara **SIN LÍMITE DE EVENTOS.**

K) GASTOS DE HOTEL POR PRESCRIPCION MÉDICA:

GEA, gestionará y cubrirá los gastos necesarios para la prolongación de la estancia en un hotel escogido por el **AFILIADO**, inmediatamente después de que este haya sido dado de alta del hospital, si esta prolongación ha sido prescrita por el médico local y el equipo médico de **GEA**.

El presente servicio se prestara hasta el siguiente límite: **\$100.00 (cien dólares) por día**, máximo de diez días con un límite de un evento por año.

El excedente, deberá ser pagado por parte del **AFILIADO** con sus propios recursos.

4. CASOS DE EXCEPCION:

4.1 No son objeto de los **SERVICIOS** las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) La mala fe del **AFILIADO** del conductor del **VEHICULO AFILIADO**, comprobado por el personal de **GEA** a satisfacción de **TIGO**.
- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- c) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- d) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- e) La energía nuclear radioactiva.
- f) Enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de los diagnosticados con anterioridad a la iniciación del viaje.
- g) La ingestión de bebidas embriagantes, drogas, sustancias toxicas, narcóticas o medicamentos sin prescripción médica.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	20 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

h) Enfermedades mentales.

i) La adquisición y uso de prótesis o anteojos.

j) El embarazo.

k) Prácticas deportivas en competencia.

GEA avisara a **TIGO** de los servicios por las causas arriba citadas para verificar si este autoriza la prestación del servicio por la calidad del cliente de que se trate siempre y cuando que por circunstancias de la hora y el día se puede comunicar inmediatamente, de lo contrario será reportado al día siguiente hábil por escrito.

5. EXCLUSIONES:

a) Las situaciones de Asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por el **AFILIADO** contra la prescripción del médico de cabecera o durante viajes de duración superior a sesenta (60) días naturales, no dan derecho a los servicios de Asistencia.

b) Cualquier tipo de Asistencia médica, farmacéutica u hospitalaria inferior a cincuenta dólares.

c) Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidas de la prestación de estos servicios: Vehículos de tres y media toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o personas, transporte público, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de alquiler de autos establecido como tal.

d) Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.

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

f) Cuando la persona no se identifique como **AFILIADO** de este contrato en su calidad de usuario de servicios de telefonía celular de **TIGO**.

g) No se brindará la asistencia cuando la solicitud se reporte desde una línea de telefonía celular que no esté afiliada con derecho a los servicios de asistencia.

h) Cuando el **AFILIADO** incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO:

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	21 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

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

I.- Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **GEA**.

II.- Dar aviso oportuno a **GEA** del cambio de **RESIDENCIA PERMANENTE DEL TITULAR**. Queda entendido que en caso de que el **AFILIADO** establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio de la República de El Salvador, la relación entre el **AFILIADO** se tendrá por extinta, con lo cual **GEA** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente anexo y el **AFILIADO** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para poder recibir los servicios aquí establecidos.

III.- Identificarse como **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** 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.

IV.- Reportar la solicitud del servicio de asistencia desde una línea de teléfono celular de **TIGO** que tenga activado el programa de asistencia y se encuentre en el lugar donde se va a prestar el servicio, el teléfono celular debe de estar físicamente en el sitio de la emergencia desde el momento de la solicitud y hasta la terminación del servicio en caso de no cumplirse con este requisito no se prestarán los servicios de asistencia descritos en el presente documento.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

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

a) El **AFILIADO** que requiera del servicio se comunicará con **GEA** al número telefónico *767 y/o al teléfono 2207-6767 y deberá de reportar la solicitud del servicio de asistencia desde una línea de teléfono celular de **TIGO** que tenga activado el programa de asistencia y se encuentre en el lugar donde se va a prestar el servicio, el teléfono celular debe de estar físicamente en el sitio de la emergencia desde el momento de la solicitud y hasta la terminación del servicio en caso de no cumplirse con este requisito no se prestarán los servicios de asistencia descritos en el presente documento.

b) El **AFILIADO** procederá a suministrarle al coordinador 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 los servicios solicitados, tales como: la ubicación exacta del **AFILIADO**, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción por **AFILIADO** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise y el número de placa del Vehículo del **AFILIADO** en relación con el cual se solicite un servicio.

Queda entendido que el personal de **GEA** únicamente prestara los servicios contemplados en este contrato, a las personas que figuren como **AFILIADO** en la última lista de **AFILIADO** activos de **TIGO**. De este modo, **TIGO** asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de **AFILIADO** activos.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GEA INTERNACIONAL			
DIRECCION CORPORATIVA DE LATINOAMERICA		N° de Documento DOC ES COM 28	
Título:	Cuadro de Coberturas y Condiciones Generales SOS TIGO Post Pago	Versión:	9
		Hoja:	22 de 22
		Emision:	25-Feb-02
		Actualizacion:	24-Ene-14

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

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

Como caso de excepción, y únicamente en relación con el **SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE**, en los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del **AFILIADO** para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado, el **AFILIADO** podrá acudir directamente ante terceros a solicitar el indicado servicio. En tal caso **GEA** restituirá al **AFILIADO** los gastos erogados, siempre dentro de los límites señalados en el presente documento.

Queda entendido que con el fin de que el **AFILIADO** tenga derecho a la restitución aquí establecida, deberá cumplir con el procedimiento establecido en los párrafos anteriores dentro de un plazo máximo de veinticuatro horas contadas a partir del momento en que se haya concretado el **SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE**.

8. SUBROGACION.

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

9. PRESTACION 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.

Lo establecido en el presente documento son las condiciones generales bajo las cuales se prestaran los servicios de asistencia que conforman el programa "**SOS TIGO**".