

SEGURO VEHICULAR FULL COBERTURA
PREMIUM TRANSPORTE DE PERSONAL

ADECUADO A LA LEY N° 29946
Y SUS NORMAS REGLAMENTARIAS

CÓDIGO SBS: RG0712100143

FECHA DE EMISIÓN: 16/01/2024

CAPITAL SOCIAL			S/ 501,949,792	
MAPFRE PERU CIA DE SEG Y REAS.				
RUC	20418896915		TELEF.	2137373
DIRECCIÓN		ARMENDÁRIZ N° 345, MIRAFLORES		

PÓLIZA N°	3012400002348
COLECTIVO	
VIGENCIA DESDE	16/01/2024 12:00 Hrs.
VIGENCIA HASTA	16/01/2025 12:00 Hrs.
TIPO	Emisión
N° MOV.	0
MONEDA	US\$
RIESGOS	1
% PARTICIP.	100 %
FORMA DE PAGO	Trimestral



CONDICIONES PARTICULARES
DATOS DEL CONTRATANTE

Razón social	FS SERVICIOS INTEGRALES S.A.C.	RUC	20606290510
Dirección	Avda. Alfonso Ugarte Mz A Lote 05 Zona		
Email	FSSERVICIOSINTEGRALESSAC@GMAIL.COM	Teléfono	(51)(53) 990990998
Actividad económica	Alquiler Y Arrendamiento De Vehículos Automotores		

DATOS DEL CORREDOR, PROMOTOR, COMERCIALIZADOR O BANCASEGUROS

Nombre	Manuel Santa Cruz Perez		
N° reg. SBS		Código Interno	17177
Importe comisión	US\$110.23		
Los cargos de agenciamiento por la intermediación de corredores, contratación de promotores, comercializadores y bancaseguros podrán considerar el otorgamiento de bonificaciones, premios y/u otros beneficios en función al cumplimiento de metas de producción y resultados.			

PRIMAS	IMPORTE
Prima Comercial	709.60
Prima Comercial + I.G.V.	837.33

Dentro de los treinta (30) días siguientes de recibida la póliza por EL ASEGURADO, por EL CONTRATANTE o por EL CORREDOR en su caso, se podrán formular observaciones respecto de su contenido, solicitando por escrito su rectificación en forma precisa. Transcurrido ese plazo sin que medie observación, se tendrá por aceptada la póliza emitida.

En caso el texto de la póliza difiera del contenido de la propuesta u oferta, dicha aceptación se presume solo cuando MAPFRE Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (MAPFRE) advierte al CONTRATANTE en forma detallada y mediante documento adicional y distinto a la póliza, que existen esas diferencias y que dispone de treinta (30) días para rechazarlas.

Si la referida advertencia es omitida por MAPFRE, se tendrán las diferencias como no escritas, salvo que sean más beneficiosas para EL ASEGURADO. Se adjuntan Cláusulas Generales de Contratación CGCRRGG01122013 y Condiciones Generales de la póliza CGSVFCPTP052022 que EL CONTRATANTE y EL ASEGURADO del seguro declaran expresamente conocer y aceptar, y que con las presentes Condiciones Particulares y Solicitud de Seguro forman el contrato de seguros del que son parte integrante y no tienen valor por separado.

DATOS PERSONALES

El CONTRATANTE del seguro autoriza el tratamiento de los datos personales suministrados voluntariamente para la emisión de la póliza, así como la actualización y cesión de los mismos para los fines detallados en las Cláusulas Generales de Contratación cuyo texto declara conocer en su integridad.

COMUNICACIONES

Las partes acuerdan como mecanismo de comunicación entre MAPFRE y EL CONTRATANTE y/o EL ASEGURADO, el domicilio físico, electrónico y/o telefónico, las direcciones y números telefónicos que aparecen en las presentes Condiciones Particulares, salvo en aquellos casos en que la Ley establezca mecanismos específicos.

Las comunicaciones cursadas por los contratantes, asegurados o beneficiarios al comercializador, sobre aspectos relacionados con el seguro contratado, tienen los mismos efectos que si hubieran sido presentadas a la empresa. En este sentido, se entienden que dichas comunicaciones son recibidas en la misma fecha por la empresa.

Los pagos efectuados a los comercializadores por los contratantes del seguro, o terceros encargados del pago, se consideran abonados a la empresa en la fecha de realización del pago. Asimismo, la empresa debe prever que el comercializador lleve el control de dichos pagos.

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Toda controversia, desavenencia o reclamación relacionada o derivada del contrato de seguro, incluidas las relativas a su validez, eficacia o terminación, será resuelta por los jueces y tribunales de la ciudad de Lima o del lugar donde domicilia EL CONTRATANTE, EL ASEGURADO y/o EL BENEFICIARIO, según corresponda de acuerdo a Ley. Adicionalmente las partes, una vez producido el siniestro, cuando se trate de controversias referidas al monto reclamado, podrán convenir el sometimiento a la jurisdicción arbitral siempre y cuando las diferencias superen los límites económicos por tramos fijados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Sin perjuicio de lo antes indicado, EL CONTRATANTE, EL ASEGURADO y/o EL BENEFICIARIO podrán presentar su reclamo ante la Defensoría del Asegurado; su denuncia o reclamo según corresponda, ante la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, entre otros, según corresponda.

ANDREA HUERTAS DEL PINO
CAVERO

DIRECTOR UNIDAD DE
AUTOMÓVILES

EL CONTRATANTE

Generado por: TRON2000

Señor (es):
Fs Servicios Integrales S.A.C.

Dirección: Avda. Alfonso Ugarte Mz A Lote 05 Zona Moquegua Mariscal Nieto Moquegua

RUC: 20606290510
Moneda: US\$

Corredor, Promotor, Comercializador o Bancaseguros:
17177 Manuel Santa Cruz Perez

De nuestra consideración:

Es grato informarle(s), que nuestra compañía está otorgándole(s) las facilidades de pago que detallamos a continuación:

IMPORTANTE

- a) En la columna "Fecha de Obligación de Pago" se indica el día establecido para el pago de cada uno de los recibos. **La primera cuota del presente convenio vence el primer día de vigencia de su póliza.**
- b) Transcurridos 30 días calendario, contados desde la "Fecha de Obligación de Pago", si la prima se mantiene impaga; **la cobertura del seguro podrá suspenderse, lo cual podrá implicar que MAPFRE no estará obligada a cubrir los siniestros ocurridos mientras la cobertura se encuentre suspendida.**

PÓLIZA	SUPLEMENTO	PRIMA COMERCIAL	INTERESES	I.G.V	TOTAL
3012400002348	0	709.60		127.73	837.33
					837.33

CRONOGRAMA DE PAGO

NRO. RECIBO	MONEDA	IMPORTE	FECHA DE OBLIGACIÓN DE PAGO	SITUACIÓN RECIBO
147984033	DOLARES	209.33	16/01/2024	PENDIENTE
147984034	DOLARES	209.33	15/04/2024	PENDIENTE
147984035	DOLARES	209.33	14/07/2024	PENDIENTE
147984036	DOLARES	209.34	12/10/2024	PENDIENTE
		837.33		

TCEA: 0.00% Tasa de Costo Efectivo Anual
TEA: 0.00% Tasa por fraccionamiento

Lo invitamos a realizar el pago de la cuota adeudada en cualquiera de los siguientes medios:

- Ingrese a la Web de su banco, digite su DNI, RUC o Carnet de Extranjería del contratante de la póliza. Para pagos en Agentes, indicar los siguientes códigos: **BCP (Código 01866), BBVA**

(Código 206), Scotiabank (Código 102), Interbank (Código 0200204).

BBVA

BCP

SCOTIABANK

INTERBANK

BANBIF

- Afíliase al cargo en cuenta.
- Afilie su tarjeta crédito Visa, Amex, MasterCard y Diners.
- En nuestra red de oficinas.

Para mayor información, puede comunicarse con nuestro servicio de atención 24 horas (SI24) llamando a los teléfonos 01-213 3333 en Lima y para provincias 0801-1-1133 o consultando nuestra web: <https://oim.mapfre.com.pe>

Atentamente,

ANDREA HUERTAS DEL PINO
CAVERO

DIRECTOR UNIDAD DE AUTOMÓVILES

EL CONTRATANTE

SEGURO VEHICULAR FULL COBERTURA
PREMIUM TRANSPORTE DE PERSONAL

ADECUADO A LA LEY N° 29946
Y SUS NORMAS REGLAMENTARIAS

CÓDIGO SBS: RG0712100143

FECHA DE EMISIÓN: 16/01/2024

CAPITAL SOCIAL		S/ 501,949,792	
MAPFRE PERU CIA DE SEG Y REAS.			
RUC	20418896915	TELEF.	2137373
DIRECCIÓN	ARMENDÁRIZ N° 345, MIRAFLORES		

PÓLIZA N°	3012400002348
COLECTIVO	
VIGENCIA DESDE	16/01/2024 12:00 Hrs.
VIGENCIA HASTA	16/01/2025 12:00 Hrs.
TIPO	Emisión
N° MOV.	0
MONEDA	US\$
RIESGOS	1
% PARTICIP.	100 %
FORMA DE PAGO	Trimestral



CONDICIONES PARTICULARES

DATOS DEL RIESGO

Riesgo N°	1	Modalidad	30112 - T.PERSONAL/ PREMIUM T. PERS I
Vigencia desde	16/01/2024 12:00 Hrs.	Vigencia hasta	16/01/2025 12:00 Hrs.

DATOS DEL CONTRATANTE

Razón social	FS SERVICIOS INTEGRALES S.A.C.	RUC	20606290510
Dirección	Avda. Alfonso Ugarte Mz A Lote 05 Zona		
Email	FSSERVICIOSINTEGRALESSAC@GMAIL.COM	Teléfono	(51)(53) 990990998
Actividad económica	Alquiler Y Arrendamiento De Vehículos Automotores		

DATOS DEL ASEGURADO

Nombre	FS SERVICIOS INTEGRALES S.A.C.	RUC	20606290510
Dirección	Avda. Alfonso Ugarte Mz A Lote 05 Zona Moquegua Mariscal Nieto Moquegua		
E-mail	FSSERVICIOSINTEGRALESSAC@GMAIL.COM	Teléfono	990990998
Actividad económica	Alquiler Y Arrendamiento De Vehículos Automotores		

DATOS DEL VEHÍCULO

Clase (tipo) de vehículo	Microbus	Color	Blanco
Marca	Renault	Modelo	MASTER
		Uso de vehículo	Transp.Personal
Placa	VAI130	Timón	Original
Número de chasis	93YMEN4CENJ049772	Número de motor	M9TC678C032292
Año de fabricación	2021	Categoría	MEDIANO RIESGO

DATOS DEL CORREDOR, PROMOTOR, COMERCIALIZADOR O BANCASEGUROS

Nombre **Manuel Santa Cruz Perez**

N° reg. SBS

Código Interno **17177**

Importe comisión **US\$110.23**

Los cargos de agenciamiento por la intermediación de corredores, contratación de promotores, comercializadores y bancaseguros podrán considerar el otorgamiento de bonificaciones, premios y/u otros beneficios en función al cumplimiento de metas de producción y resultados.

PRIMAS

IMPORTE

Prima Comercial

709.60

Prima Comercial + I.G.V.

837.33

COBERTURAS	OCUP / HAST	LÍMITE COBER	DEDUCIBLE		
			VARIABLE	MÍN / FIJO	MÁXIMO
DAÑO PROPIO AL AUTOMOVIL ASEGURADO					
-Daño Propio por Accidente.		37,000.00	Ver Deducibles Especiales		
-Daño Propio por Incendio.		37,000.00	Ver Deducibles Especiales		
-Daño Propio por Robo o Hurto.		37,000.00	Ver Deducibles Especiales		
-Rotura Accidental de Lunas.		37,000.00	Ver Deducibles Especiales		
-Daño Propio por Fenómenos Naturales		37,000.00	Ver Deducibles Especiales		
-Daño Propio Huelga, Conmoción Civil, Daño Malicioso Vandalismo y Terrorismo.		37,000.00	Deducible adicional del 10%		
-Daño Propio por Vias no Aptas Para la Circulación.		37,000.00	Ver Deducibles Especiales		
PERDIDA TOTAL					
-Pérdida Total por Accidente.		37,000.00			
-Pérdida Total por Incendio.		37,000.00			
-Pérdida Total por Robo o Hurto.		37,000.00			
-Pérdida Total por Fenómenos Naturales		37,000.00			
-Pérdida Total Por Huelga, Conmoción Civil, Daño Malicioso Vandalismo y Terrorismo.		37,000.00	Deducible adicional del 10%		
CUADRO EN LA SIGUIENTE LÁMINA >>>					

COBERTURAS	OCUP / HAST	LÍMITE COBER	DEDUCIBLE		
			VARIABLE	MÍN / FIJO	MÁXIMO
-Pérdida Total por Vías no Aptas Para la Circulación.		37,000.00			
-Robo de Equipos Audiovisuales.		1,000.00	10% del monto indemnizable	US\$ 150	
RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERC. NO OCUP.					
-R.Civil Frente a Terceros No Ocupantes.		150,000.00	15% del monto indemnizable	US\$ 400	
- Responsabilidad Civil Frente a Ocupantes.	2	50,000.00			
ACCIDENTES PERSONALES					
-Por Muerte	2	25,000.00			
-Invalidez Permanente	2	25,000.00			
-Gastos de Curación	2	4,000.00			
-Gastos de Sepelio.	2	2,000.00			
-Asistencia a Automóviles y Personas.		250.00			
DEDUCIBLES ESPECIALES					
Daño Propio Del Auto Asegurado					
-Preferente 1			15% Del Monto Indemnizable	US\$ 400	
-Concesionario 1			15% Del Monto Indemnizable	US\$ 400	
-Taller No Afiliado			20% Del Monto Indemnizable	US\$ 500	
-Vías No Aptas Para La Circulación			15% Del Monto Indemnizable	US\$ 750	
-Rotura De Lunas Nacionales			Sin Deducible		
-Rotura De Lunas Importadas			10% Del Monto Indemnizable	US\$ 400	

Documentos Adjuntos

Condiciones Generales del Seguro - CGSVFCPTP052022

Clausulas Generales de Contratación - CGCRRGG01122013

CONDICIONES ESPECIALES

Daño Propio al Automóvil Asegurado: Accidente, Incendio, Robo o Hurto, Rotura accidental de Lunas, Fenómenos naturales, Huelga, conmoción civil, daño malicioso, vandalismo y terrorismo, Vías no aptas para la circulación, hasta el límite de la suma asegurada.

Pérdida Total: Accidente, Incendio, Robo o Hurto, Fenómenos naturales, Huelga, conmoción

CONDICIONES ESPECIALES (Continuación)

civil, daño malicioso, vandalismo y terrorismo, Vías no aptas para la circulación, hasta el límite de la suma asegurada.

Responsabilidad Civil Frente a Ocupantes: Lesiones corporales que sufran las personas que viajen dentro del vehículo asegurado, excepto conductor, chóferes y/o familiares. Hasta US\$ 50,000 por vehículo

Accidentes Personales (Solo chofer y 1 Ayudante):

Asistencia a Automóviles Comunicarse con la central de asistencia SI24 (213-3333), ofrecemos auxilio mecánico, grúa) ambulancia. El Servicio se extiende a la República del Perú, hasta US\$ 250 vía reembolso.

Condiciones Especiales

-Accesorios Especiales (no musicales) que no formen parte del equipamiento original del vehículo estarán sujetos a la aprobación del Área Técnica de Mapfre, la cobertura deberá ser específicamente solicitada por el corredor o cliente y tendrá un costo adicional del 20% del valor y se limitan al 10% del valor del vehículo.

-Restitución Automática de la Suma Asegurada sin costo de prima, a excepción de accesorios musicales el cual si tiene costo.

IMPORTANTE:

-En ningún caso MAPFRE reparará los vehículos de Origen Chino. En caso de siniestro amparado por la póliza MAPFRE indemnizará por las pérdidas generadas, previa aprobación y ajuste del presupuesto por parte de nuestros peritos y descontando el deducible correspondiente. Asimismo, MAPFRE queda exenta de cualquier responsabilidad por el desabastecimiento de repuestos.

SERVICIOS

SERVICIOS

Procuraduría Personalizada

En aquellos casos que Mapfre lo considere conveniente, enviará un procurador para asistir al asegurado en las gestiones relacionadas al siniestro.

RESUMEN: POLIZA SEGURO TRANSPORTE PERSONAL

CAPITAL SOCIAL		S/ 501,949,792
MAPFRE PERU CIA DE SEG Y REAS.		
RUC	20418896915	TELEF. 2137373
DIRECCIÓN	ARMENDÁRIZ N° 345, MIRAFLORES	

El siguiente texto es un resumen informativo de las Condiciones Generales del riesgo contratado. Las condiciones aplicables a cada póliza serán las detalladas en las Condiciones Particulares correspondientes.

1. PRINCIPALES RIESGOS CUBIERTOS

Cubre los daños y/o pérdidas que sufra el vehículo Asegurado como consecuencia de los riesgos enumerados, conforme a las coberturas pactadas en las Condiciones Particulares. Las coberturas que conforman el presente contrato de seguros se encuentran detalladas en el Artículo 3° de las Condiciones Generales.

Coberturas

001 DAÑO PROPIO AL AUTOMOVIL ASEGURADO

- 001 A -Daño Propio por Accidente.
- 001 B -Daño Propio por Incendio.
- 001 C -Daño Propio por Robo o Hurto.
- 001 D -Rotura Accidental de Lunas.
- 001 E -Daño Propio por Fenómenos Naturales
- 001 F -Daño Propio Huelga, Conmoción Civil, Daño Malicioso Vandalismo y Terrorismo.
- 001 G -Daño Propio por Vías no Aptas Para la Circulación.

002 PERDIDA TOTAL

- 002 A -Pérdida Total por Accidente.
- 002 B -Pérdida Total por Incendio.
- 002 C -Pérdida Total por Robo o Hurto.
- 002 D -Pérdida Total por Fenómenos Naturales
- 002 E -Pérdida Total Por Huelga, Conmoción Civil, Daño Malicioso Vandalismo y Terrorismo.
- 002 F -Pérdida Total por Vías no Aptas Para la Circulación.
- 002 G -Robo de Equipos Audiovisuales.

003 RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERC. NO OCUP.

- 003 A -R.Civil Frente a Terceros No Ocupantes.
- 003 B - Responsabilidad Civil Frente a Ocupantes.

004 ACCIDENTES PERSONALES

- 004 A -Por Muerte
- 004 B -Invalidez Permanente
- 004 C -Gastos de Curación
- 004 D -Gastos de Sepelio.
- 004 E -Asistencia a Automóviles y Personas.

005 DEDUCIBLES ESPECIALES

- 005 A Daño Propio Del Auto Asegurado
- 005 B Preferente 1
- 005 C Concesionario 1
- 005 D Taller No Afiliado
- 005 E Vías No Aptas Para La Circulacion
- 005 F Rotura De Lunas Nacionales
- 005 G Rotura De Lunas Importadas

2. VIGENCIA DEL SEGURO

Desde: 16/01/2024 12:00 Hrs.

Hasta: 16/01/2025 12:00 Hrs.

3. MONTO DE LA PRIMA

Moneda: US\$

Prima Comercial: 709.60

4. PRINCIPALES EXCLUSIONES

Exclusiones generales

Este seguro no cubre siniestros debidos a:

- a.** Deficiencias en el mantenimiento y/o en el uso del vehículo.
- b.** Desgaste y/o deterioro u otro motivo vinculado al uso del vehículo, o por factores.
- c.** Actos intencionales o negligentes del ASEGURADO y/o del conductor del vehículo; entendiéndose como actos negligentes a:
 - 1. Conducir el vehículo en estado de somnolencia.
 - 2. Distraer la atención en la conducción por el uso de teléfonos móviles, radios u otros dispositivos, salvo que se utilice el sistema "manos libres".
 - 3. Conducir el vehículo en exceso de las jornadas máximas de conducción establecidas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte o la norma que la sustituya, independientemente que el asegurado se encuentre regulado por el señalado reglamento.
 - 4. Conducir el vehículo sin utilizar las dos manos en el volante.
 - 5. Continuar conduciendo el vehículo luego de un impacto, agravando el daño causado. En este caso únicamente se excluye el daño producto de la agravación.
 - 6. Circular por lugares en los que la unidad infrinja los límites de altura y/o peso.
 - 7. Dejar el vehículo estacionado sin activar los seguros de las puertas y/o los dispositivos de alarma de los que esté provisto el vehículo.
 - 8. Dejar el vehículo estacionado en terrenos fangosos, pantanosos o movedizos.
 - 9. Dejar el vehículo estacionado sin activar el freno de mano o no tomar medidas a fin de evitar que terceros lo desactiven.
- d.** La participación del ASEGURADO o conductor del vehículo en riñas, grescas, alteración del orden público u otros hechos que pudieran provocar agresiones de terceros.
- e.** Cortocircuito originado en el vehículo, así como los daños que este pueda ocasionar a terceros.
- f.** Otras expresamente nombradas en el numeral 5.1 Exclusiones Generales y 5.2 Exclusiones Específicas, Artículo N° 5 de las Condiciones Generales de POLIZA SEGURO TRANSPORTE PERSONAL.

5. LUGAR Y FORMA DE PAGO DE LA PRIMA

- > Ingresando a la página web de los siguientes bancos: Banco de Crédito, Banco Continental, Scotiabank, Interbank, Banco Falabella y Banco Interamericano de Finanzas.
- > Acercándose a cualquiera de los siguientes bancos: Banco de Crédito, Banco Continental, Scotiabank, Interbank, Banco de la Nación, Banco Falabella y Banco Interamericano de Finanzas, indicando el número de DNI, RUC o Carnet de Extranjería del contratante de la póliza.
- > Afiliándose al cargo en cuenta y/o tarjeta de crédito Mastercard, Visa, Diners, y American Express.
- > En cualquiera de las oficinas de LA COMPAÑÍA ubicadas en Lima y Provincias, detalladas en nuestra página web: <https://seguros.mapfre.com.pe/nuestras-oficinas>

6. CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Según lo establecido en los numerales N° 9.1 Resolución del Contrato sin Expresión de Causa, N° 9.2 Resolución del Contrato por Incumplimiento del Asegurado, N° 9.3 Derecho de Arrepentimiento, N° 9.4 Incumplimiento en el Pago de Primas, N° 9.5 Agravación del Riesgo y N° 9.6 Retención y/o Declaración Inexacta del Art. N° 9° de las Cláusulas Generales de Contratación.

7. DERECHO DE ARREPENTIMIENTO

En la oferta de seguros efectuada fuera de los locales comerciales de LA COMPAÑÍA, o de quienes se encuentren autorizados a operar como corredores, o la oferta realizada a través de promotores de venta, EL CONTRATANTE cuenta con el derecho de arrepentimiento que lo faculta a resolver el contrato de seguro, sin expresión de causa, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha en que el tomador recibe la póliza o una nota de cobertura provisional. Si el CONTRATANTE resuelve el contrato LA COMPAÑÍA le deberá devolver la prima recibida.

8. PROCEDIMIENTO Y PLAZO PARA PRESENTAR LA SOLICITUD DE COBERTURA

Según lo establecido en el Art. N° 6°, 7°, y 8°, de las Condiciones Generales de POLIZA SEGURO TRANSPORTE PERSONAL. Además de lo detallado en el Art. N° 10° de las Cláusulas Generales de Contratación.

9. MEDIO Y PLAZO PARA EL AVISO DEL SINIESTRO

Comunicarse en el más breve plazo posible con nuestro servicio de Atención al Cliente SI24 Horas al teléfono 213-3333 (Lima) y 0801-1-1133 (provincias) .

10. LUGARES PARA SOLICITAR LA COBERTURA DEL SEGURO

1. Unidad de Automóviles.
Área de Siniestros
Av. Armendáriz N° 345, Miraflores
2. Oficinas de LA COMPAÑÍA ubicadas en Lima y Provincias, detalladas en nuestra página web:
<https://seguros.mapfre.com.pe/nuestras-oficinas>

11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Los usuarios y/o consumidores, entendiéndose estos como la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por LA COMPAÑÍA; podrán presentar consultas, reclamos y/o quejas a través de las plataformas establecidas por LA COMPAÑÍA y/o cualquier otro medio que establezca la Superintendencia de Banca Seguros y AFP.

Consultas

- > Carta dirigida al Presidente del Grupo MAPFRE PERÚ (en papel membretado en caso de ser persona jurídica), indicando: tipo de solicitante, nombre completo, documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, número de póliza, número de siniestro (en caso se cuente con dicha información), de ser el caso, nombre del producto/servicio afectado, así como una breve explicación, clara y precisa, de la consulta.
- > A través de la página web de MAPFRE PERÚ (<http://www.mapfre.com.pe>) enlazándose al link de "Atención de Consultas".

Reclamos y/o quejas

- > Carta dirigida al Presidente del Grupo MAPFRE PERÚ (en papel membretado en caso de ser persona jurídica), indicando: tipo de solicitante, nombre completo, documento de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, número de póliza, número de siniestro (en caso se cuente con dicha información), de ser el caso, nombre del producto/servicio afectado, así como una breve explicación, clara y precisa, del hecho reclamado y documentos que adjunta.
- > "Libro de Reclamaciones Virtual", que estará al alcance del consumidor o usuario, siendo asesorado por un Ejecutivo de Atención al Cliente en las oficinas de LA COMPAÑÍA a nivel nacional. Podrá adjuntar, de ser el caso, documentos que sustenten su reclamo y/o queja.
- > A través de la página web de MAPFRE PERÚ (<http://www.mapfre.com.pe>) enlazándose al link de "Libro de Reclamaciones" (Reclamos y/o Quejas).
- > La respuesta al reclamo, será remitida al usuario en un plazo máximo de 30 días calendario de presentada la carta a LA COMPAÑÍA. Los plazos de respuesta podrán ser ampliados cuando la complejidad y naturaleza del reclamo lo justifique.
- > Si no fuese posible ubicar al reclamante en el domicilio indicado por este en su carta, se le tendrá por respondido el reclamo.

12. INSTANCIAS HABILITADAS PARA PRESENTAR RECLAMOS Y/O DENUNCIAS

1. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (solo denuncias)

Departamento de Servicios al Ciudadano

Lima: Av. Dos de Mayo N° 1475, San Isidro

A nivel nacional se cuentan con otras oficinas de la SBS

Teléfonos: 0800-10840 | 630-9000

www.sbs.gob.pe

2. INDECOPÍ

Calle de la Prosa N° 104, San Borja

Teléfonos: 224-7777 (Lima) o 0800-4-4040 (provincias)

www.indecopi.gob.pe

3. Defensoría del Asegurado

Calle Amador Merino Reyna N° 307, piso 9

San Isidro, Lima, Perú

Telefax: 421-0614

www.defaseg.com.pe

El presente producto presenta obligaciones a cargo del usuario cuyo incumplimiento podría afectar el pago de la indemnización o prestaciones a las que se tendría derecho.

Dentro de la vigencia del contrato de seguro, el asegurado se encuentra obligado a informar a la empresa los hechos o circunstancias que agraven el riesgo asegurado.

Durante la vigencia del contrato LA COMPAÑÍA no puede modificar los términos contractuales pactados sin la aprobación previa y por escrito del contratante, quien tiene derecho a analizar la propuesta y tomar una decisión en el plazo de 30 días desde que la misma fue comunicada. La falta de aceptación de los nuevos términos, no genera la resolución del contrato, en cuyo caso se deberán respetar los términos en los que el contrato fue acordado.

NOTA IMPORTANTE: Las Condiciones Especiales del contrato prevalecen sobre las Condiciones Generales y Particulares.

