

BENEFICIO DE ASISTENCIA 365

1. INTRODUCCIÓN

SEGUROS FEDECREDITO ASISTENCIA es un beneficio adicional de la Póliza de Seguros de Automotores para nuestros Asegurados, dentro del territorio de la República de El Salvador, las 24 horas del día, los 365 días del año, el beneficio brinda cobertura para: Asistencia vial, cerrajería vial por pérdida o extravío de llaves, auxilio vial, traslado médico, orientación médica telefónica, ayuda para el regreso o continuación del viaje, conductor por encontrarse inhabilitado para conducir, inspección de los daños del vehículo, entre otras; siempre que el vehículo de acuerdo a su clasificación aplique para el beneficio de asistencia, sujeto adicionalmente a las condiciones establecidas en la póliza de seguro.

2. DEFINICIONES

- a) **SEGUROS FEDECREDITO, S.A.:** Compañía aseguradora que brinda cobertura de seguro al vehículo.
- b) **ASEGURADO:** Persona natural o jurídica, contratante de la póliza de seguro, para el presente anexo también se referirá a la persona conductora del vehículo asegurado que solicite la asistencia, siempre que haya sido debidamente autorizado por el propietario del vehículo.
- c) **VEHÍCULO ASEGURADO:** Es el vehículo en el que se transporta el ASEGURADO al momento de la situación que origina la asistencia.
- d) **SERVICIO:** Es la asistencia que se le brinda al ASEGURADO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo y de la póliza de seguro.
- e) **SITUACIÓN QUE ORIGINA LA ASISTENCIA:** Todo hecho o acto causado por personas, accidente, avería o falla de un VEHÍCULO ASEGURADO, ocurrido en los términos, características y limitaciones establecidas para el Servicio de Asistencia.
- f) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un asegurado o beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad).
- g) **DOMICILIO:** Es el lugar de uso habitacional y habitual del Asegurado dentro del territorio nacional, el cual es registrado en la base de datos de SEGUROS FEDECREDITO, S.A.
- h) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece SEGUROS FEDECREDITO, S.A. estarán a disposición de sus Asegurados.
- i) **PRINCIPALES CIUDADES:** Se entiende por tales, las ciudades centrales de cada departamento de la República de El Salvador, dentro de las cuales se extenderá la cobertura de SEGUROS FEDECREDITO ASISTENCIA.

3. BENEFICIOS:

Se brindará a vehículos con cobertura para Daños Propios, clase A y B de hasta 3.5 toneladas.

a) ASISTENCIA VIAL

En el caso de accidente automovilístico o avería mecánica que no permita la circulación autónoma del VEHÍCULO ASEGURADO, se brindará el SERVICIO de remolque en grúa hasta el lugar o taller mecánico que indique el ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO.

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

Queda entendido que el SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a VEHÍCULOS con carga y/o heridos.

b) CERRAJERÍA VIAL POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LAS LLAVES

En caso de que el ASEGURADO pierda, extravíe o deje dentro de cualquier parte del VEHÍCULO ASEGURADO las llaves del mismo, y previa solicitud por parte del ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO, se coordinará el envío de un cerrajero para la apertura de la puerta del VEHÍCULO ASEGURADO.

Queda entendido que no se incluye en este SERVICIO el pago de reparación o reposición de llaves, sistemas de alarmas o chapas del VEHÍCULO ASEGURADO, ni es procedente el SERVICIO por deterioro de sistemas de alarma del VEHÍCULO ASEGURADO.

En ningún caso se considera dentro del SERVICIO de cerrajería la apertura de maleteros, hechura de llaves o la extracción de llaves partidas dentro del cilindro de arranque o en las chapas de puertas, compartimientos y compuertas del VEHÍCULO ASEGURADO.

c) AUXILIO VIAL (CAMBIO DE LLANTA, SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE Y PASO DE CORRIENTE)

En caso de que el ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO reporte que el VEHÍCULO ASEGURADO necesita: Cambio de llanta por la de repuesto cualquiera que sea la causa, suministro de combustible, o necesidad de paso de corriente, se gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el VEHÍCULO ASEGURADO en relación con el cual se solicita el SERVICIO pueda movilizarse posteriormente por sus propios medios.

En el SERVICIO de suministro de combustible el costo del combustible suministrado deberá ser cubierto por el ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO, contra factura presentada.

d) TRASLADO MÉDICO

En el caso de llegar a necesitar el ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO un traslado médico terrestre de emergencia a consecuencia de una lesión o urgencia médica por accidente de tránsito ocurrido en el VEHÍCULO ASEGURADO, y siempre y cuando exista INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD PÚBLICA O PRIVADA para brindarse el SERVICIO en la localidad correspondiente, se cubrirá los gastos de traslado hasta el centro hospitalario más cercano dentro de la localidad donde haya ocurrido el siniestro.

e) ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

A solicitud del ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO, se brindará el servicio de orientación médica por teléfono cuando se presente diversos problemas de salud sobre lo que necesite ser orientado el

ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO ya sea por enfermedad o por accidentes, para lo cual se aconsejará acerca de la actitud más correcta a seguir desde el punto de vista médico.

f) AYUDA PARA EL REGRESO O CONTINUACIÓN DEL VIAJE DEL ASEGURADO A PARTIR DEL KM 30.

Se brindará a solicitud del ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO y en el medio de transporte que se considere más idóneo, la ayuda para el regreso o continuación o regreso del viaje del ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO.

Este SERVICIO se prestará siempre y cuando el ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO se encuentre a un mínimo de 30 kilómetros de distancia de su domicilio de residencia permanente en El SALVADOR.

g) CONDUCTOR POR ENCONTRARSE INHABILITADO PARA CONDUCIR

En caso de impedimento del ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO por encontrarse inhabilitado por ingesta de alcohol, se coordinará el envío de un conductor a efecto de retornar en el VEHÍCULO ASEGURADO al ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO al domicilio declarado o solicitado por ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO, trasladándolo por el trayecto más directo.

El trayecto referido será a un único domicilio indicado por el ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO.

Para la aplicación de este SERVICIO, será necesario e indispensable que el ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO o los responsables y/o familiares del ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO informen oportunamente por lo menos con 3 (tres) horas de anticipación.

h) INSPECCIÓN DE LOS DAÑOS DEL VEHÍCULO ASEGURADO

Se realizará la asignación, coordinación, monitoreo e inspección con la intervención del inspector correspondiente para la atención del ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO que se vea involucrado en un accidente automovilístico con el VEHÍCULO ASEGURADO, la intervención del inspector asignado consistirá en recabar y llenar el formulario de reclamo en el lugar del accidente automovilístico y obtener las fotografías de los daños personales y materiales ocasionados al VEHÍCULO ASEGURADO, así como brindar la asesoría necesaria en el lugar de accidente y en el proceso del trámite del reclamo.

Se ayudará al ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO a completar el llenado del formulario de reclamos, se verificará el llenado del formulario de aceptación de responsabilidad frente a terceros cuando aplique.

i) ACTA DE CONCILIACIÓN PARA LIBERACIÓN DEL VEHÍCULO

Se brindará al ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO, previa solicitud, cuando a consecuencia del tránsito de vehículos se ocasionen lesiones culposas no dolosas, comprendiendo este SERVICIO únicamente las diligencias inmediatas para lograr los acuerdos de conciliación en el lugar del accidente, y suscribir un acta de conciliación entre las partes, para responder según lo pactado en el acta de conciliación el lugar del siniestro.

j) ASISTENCIA LEGAL PARA RECUPERACIÓN Y LIBERACIÓN DEL VEHÍCULO

Prevía solicitud del ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO, se brindará el SERVICIO de asistencia legal para la iniciación, seguimiento y finalización de diligencias ante autoridades administrativas o tribunales correspondientes a efecto de lograr la liberación y devolución del VEHÍCULO ASEGURADO

involucrado en el accidente de tránsito y que haya sido decomisado por la Policía Nacional Civil y se encuentren a disposición de los tribunales.

La Aseguradora no se hace responsable de los costos económicos propios del lugar en donde se encuentre el VEHÍCULO ASEGURADO para sacar dicho VEHÍCULO ASEGURADO de los patios, predios o estacionamientos, por ejemplo, pero sin delimitar: grúa para que el VEHÍCULO ASEGURADO sea remolcado, gastos de estacionamiento, multas, entre otros.

Este SERVICIO solamente procederá cuando a consecuencia del accidente tránsito de vehículos se ocasionen lesiones personales u homicidio culposos no dolosos, y no procederá en caso de violaciones a las normativas de tránsito del lugar donde sucediere el EVENTO.

k) ASISTENCIA Y DEFENSA LEGAL EN EL LUGAR EN CASO DE ACCIDENTES, ROBO Y/O HURTO (INCLUYE HONORARIOS DE ABOGADO EN EL LUGAR Y ACTA NOTARIAL CERTIFICADA Y SELLADA)

Se brindará el SERVICIO al ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO, previa solicitud, cuando a consecuencia de accidente de tránsito de vehículos se ocasionen daños materiales, lesiones u homicidio culposos no dolosos, en el lugar del accidente, comprendiendo únicamente las diligencias inmediatas que se realicen en el lugar del EVENTO.

Si se presentara el robo, hurto parcial o total del VEHÍCULO ASEGURADO, previa solicitud del ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO, formulará en el lugar del EVENTO y en compañía del ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO, todas las denuncias que fueran necesarias ante las autoridades competentes de la localidad del lugar del EVENTO, asimismo, se apoyará telefónicamente en la obtención de la copia certificada de dicha denuncia para documentar el reclamo que proceda ante SEGUROS FEDECREDITO y ayudará presencialmente en el momento del EVENTO o posteriormente vía telefónica a completar el llenado del formulario de declaración del robo por parte del ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO.

l) ASISTENCIA LEGAL HASTA LA AUDIENCIA INICIAL (INCLUYE HONORARIOS DE ABOGADO EN EL LUGAR Y ACTA NOTARIAL CERTIFICADA Y SELLADA)

Prevía solicitud del ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO se realizarán las diligencias legales hasta la primera intervención ante las autoridades correspondientes, como son: obtención del formulario de reclamo del accidente y llegando la intervención del SERVICIO legal hasta la audiencia inicial del siniestro de tránsito.

m) OBTENCIÓN Y ENTREGA DE PARTES POLICIALES

Se coordinará, presentará y realizará el envío de partes policiales del VEHÍCULO ASEGURADO a SEGUROS FEDECREDITO en los casos en los que se pueda comprobar que se realizó el parte policial y únicamente dentro de la República de El Salvador, de acuerdo a las condiciones de prestación de servicio de Asistencia en el lugar del accidente y únicamente cuando no hubiese lesiones y/o homicidios en lugar del accidente.

n) ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA

En caso de solicitud de los SERVICIOS de asistencia legal telefónica por parte del ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO, se asesorará telefónicamente por medio de un abogado al ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO sobre los asuntos penales, civiles o familiares que este le requiriera.

o) TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

Se encargará de la transmisión de mensajes urgentes que le solicite el ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO, como consecuencia de una situación de emergencia motivo de las prestaciones de

este anexo en caso de imposibilidad de comunicación del ASEGURADO y/o CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO, por enfermedad o accidente, dicho beneficio se extiende a un familiar en línea directa o acompañante.

p) REFERENCIA Y RESERVACIÓN

A solicitud del ASEGURADO, se le proporcionará información actualizada sobre los Restaurantes de la especialidad requerida cercana al lugar que solicite el ASEGURADO, así como reservaciones a los mismos, además también le proporcionará información actualizada sobre los centros culturales tales como: cines, teatros, museos etc., así como reservaciones a los mismos.

4. EXCLUSIONES:

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- a) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- b) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- c) Los servicios que el ASEGURADO haya contratado sin previo consentimiento de SEGUROS FEDECREDITO ASISTENCIA; salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.
- d) Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el ASEGURADO con dolo o mala fe.
- e) Los servicios y traslados médicos para enfermedades o lesiones derivados de tratamientos médicos, padecimientos crónicos o enfermedades preexistentes.
- f) La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales, ni los causados por ingestión de bebidas alcohólicas.
- g) Las asistencias y gastos derivados de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas.
- h) Cuando el ASEGURADO se niegue a colaborar con el personal designado por SEGUROS FEDECREDITO ASISTENCIA para la prestación de los servicios de asistencia.
- i) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- j) Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- k) Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
- l) Cuando el ASEGURADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

m) Cuando el ASEGURADO no se identifique como beneficiario de los servicios de asistencia.

n) Cuando el ASEGURADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

En todo caso SEGUROS FEDECREDITO ASISTENCIA no prestará los servicios de asistencia descritos en el presente documento, cuando en el lugar donde sean solicitados dichos servicios, no exista la infraestructura pública o privada o las condiciones del lugar no permitan llevar a cabo la realización de dicho servicio, con la obligación para SEGUROS FEDECREDITO ASISTENCIA de poner en conocimiento del ASEGURADO tales circunstancias.

5. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO:

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

- a) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con SEGUROS FEDECREDITO ASISTENCIA.
- b) Identificarse como ASEGURADO ante el personal que brinda la Asistencia, con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- c) Ser Asegurado activo en una póliza de seguro de automotores emitida por SEGUROS FEDECREDITO, S.A. y permanecer al día en los pagos de las primas.

6. FORMA DE OPERAR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

En caso de que un ASEGURADO requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- a) El ASEGURADO que requiera del servicio se comunicará con SEGUROS FEDECREDITO ASISTENCIA al siguiente número telefónico: 2218-7999 asignado para atender la Asistencia.
- b) El ASEGURADO procederá a suministrarle al personal de Asistencia que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como ASEGURADO de SEGUROS FEDECREDITO, S.A. y de los Servicios de Asistencia, y todos los demás datos que sean necesarios

con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema, lugar exacto donde se solicitan los servicios y el tipo de ayuda que precise.

- c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, SEGUROS FEDECREDITO ASISTENCIA prestará al ASEGURADO, los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente anexo y de la póliza de seguro suscrita.
- d) En caso no se cumplan adecuadamente con los requisitos indicados, SEGUROS FEDECREDITO ASISTENCIA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente anexo.

7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:

SEGUROS FEDECREDITO, S.A. podrá prestar los servicios en forma directa, con recursos técnicos y humanos propios, o en forma indirecta, por intermedio de contratistas, subcontratistas o proveedores, siempre que en el lugar en donde ha de prestarse el servicio de asistencia exista la infraestructura pública o privada, tales como vías y calles que permitan el acceso al lugar donde se encuentre el ASEGURADO, o las condiciones de seguridad y vigilancia



**SEGUROS
FEDECREDITO, S. A.**

pública o privada que garanticen la integridad personal del funcionario, colaborador, técnico o proveedor que vaya a prestar el servicio de asistencia.

8. EXCEDENTES:

Cualquier costo que supere los montos establecidos en las coberturas de este anexo, deberá ser pagado por parte del ASEGURADO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

SEGUROS FEDECRÉDITO, S.A.