

PROGRAMA DE ASISTENCIAS



ÍNDICE

1. PERFIL INDIVIDUAL	1
2. PERFIL FAMILIAR	2
3. PERFIL EMPRESAS	3
4. PERFIL VIAJES - PÓLIZA INDIVIDUAL	4
5. PERFIL VIAJES - PÓLIZA GRUPAL	5
6. PERFIL ESTUDIANTIL - PÓLIZA GRUPAL	6
7. PERFIL ESTUDIANTIL - PÓLIZA INDIVIDUAL	7

PROGRAMA DE ASISTENCIAS: PERFIL INDIVIDUAL

COBERTURA	MONTO MÁXIMO	ATENCIÓNES POR AÑO
Atención médica ambulatoria.	100%	3 servicios
Orientación médica telefónica.	100%	ilimitado
Servicio de gasfitero a domicilio por emergencia	S/300.00	2 servicios
Servicio de electricista a domicilio por emergencia	S/300.00	2 servicios
Servicio de cerrajero a domicilio por emergencia	S/300.00	2 servicios

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

a. Estos términos y condiciones regulan las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia incluidos en el Programa de Asistencia Protecta en adelante, "Programa" ofrecida por American Assist International Perú S.A.C. en adelante "**ADDIUVA PERÚ**".

b. **ADDIUVA PERÚ** le brindará al afiliado servicios de asistencia las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a través de ADDIUVA PERÚ y acorde a lo establecido en el Programa. Por ello, es necesario que **ADDIUVA PERÚ** disponga de los recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier emergencia o solicitud de referencias, sujetándose al Programa.

c. Protecta Security no se responsabiliza por la asistencia o el servicio ofrecido por **ADDIUVA PERÚ** en virtud de la presente publicación.

2. DEFINICIONES GENERALES DEL PLAN DE ASISTENCIA

Los términos señalados a continuación que se encuentren aquí definidos tendrán los significados que se le atribuyen a los mismos en este documento de Términos y Condiciones del Servicio.

a. **AFILIADO**: Son los suscriptores o clientes que se hayan adherido al Programa. El servicio sólo puede ser contratado por el Titular.

b. **EVENTO**: El hecho que, ocurrido en un mismo momento, produce el daño, avería o desperfecto reparable en una única oportunidad con la asistencia.

c. **PERIODO DE VIGENCIA**: Periodo durante el cual se consideran activos los servicios del Programa.

d. **PROTECTA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**: En adelante PROTECTA SECURITY

e. **PROVEEDOR**: Tercero que, por cuenta de ADDIUVA PERÚ, presta directamente los Servicios al Afiliado.

f. **RESIDENCIA PERMANENTE**: El domicilio habitual que el Afiliado informe o haya informado o cualquier otro domicilio que el Afiliado haya notificado a **ADDIUVA PERÚ** con posterioridad a su afiliación al programa y registrado

en los sistemas de ADDIUVA PERÚ, siempre que se encuentre dentro del territorio del Perú. Este domicilio será considerado como del Afiliado para los efectos de los Servicios de asistencia, con máximo 1 (un) domicilio registrado y con máximo de 1(un) cambio de domicilio por semestre de vigencia.

g. **AÑO DE VIGENCIA**: Periodo de 365 días calendario, contados desde la fecha de inicio de periodo de vigencia.

h. **SERVICIOS**: Los servicios de asistencia contemplados y descritos en el Condicionado de Producto.

i. **SITUACIÓN DE ASISTENCIA**: Todo hecho o acto, accidente, ocurrido a un afiliado y que estando dentro de los términos y con las características y limitaciones establecidas en el Condicionado del Producto, den derecho a solicitar la prestación de los Servicios.

j. **SOLES**: La moneda de curso legal vigente en Perú

k. **PAÍS DE RESIDENCIA**: Para fines de este condicionado, la República del Perú.

3. DETALLE DE COBERTURAS Y EXCLUSIONES DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA (MEDICINA GENERAL)

Cuando el afiliado requiera realizar una consulta en medicina general ambulatoria, **ADDIUVA PERÚ** coordinará con los centros médicos, para que el afiliado sea atendido (Solo está cubierto la consulta inicial).

Condiciones del servicio:

- El afiliado, debe figurar activo en la base de datos.
- Este servicio, solo podrá ser solicitado 01 vez, cada cuatrimestre en el año de cobertura.
- El horario de atención en cabina es 24/7. El horario de asignación de la consulta médica, será en horario hábil (De 8:00 AM – 18:00 PM) y/o disponibilidad del centro médico (Programado).

Exclusiones del servicio:

- No incluye medicamentos, exámenes, análisis y/o tratamientos.
- No incluye emergencias y/o urgencias.
- No incluye segunda opinión médica.
- No incluye consultas especializadas.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Servicio de orientación médica telefónica proporcionado por profesionales del área de la salud, orientado a responder las inquietudes efectuadas por el afiliado, en búsqueda de una orientación sobre enfermedades, dolencias, síntomas, malestares, imprevistos de salud, interacción de medicamentos, información sobre medicamentos, información de nutrición.

Condiciones del servicio:

- El afiliado, debe figurar activo en la base de datos.
- El horario de atención en cabina es 24/7. El horario de asignación de la consulta médica, será en horario hábil (De 8:00 AM – 18:00 PM) y/o disponibilidad (Programado).

Exclusiones del servicio:

- Prescripción de medicamentos.
- No incluye emergencias y/o urgencias.
- Diagnóstico de enfermedades o accidentes.
- Emisión de licencias médicas.

SERVICIO DE GASFITERO A DOMICILIO

Cuando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua del interior del domicilio permanente del afiliado, la empresa de asistencias coordinará con la mayor prontitud posible, la visita de un operario que realizará la reparación, precisa para que la avería quede subsanada, siempre y cuando el estado de tales instalaciones y de su entorno lo permitan.

La asistencia cubre la reparación de llaves con filtración de agua (si la llave no puede ser reparada, el afiliado debe aportar una nueva para su instalación si así lo requiere), filtraciones de estanques de baños, filtración en cañerías visibles.

Este servicio debe ser reportado a la compañía de asistencias oportunamente, con máximo de 24 horas después de ocurrida la emergencia.

Condiciones del servicio:

- El afiliado deberá de tener detectado visualmente la fuga del agua.
- Deberá tener despejada el área de trabajo.

Exclusiones del servicio Gasfitería:

- Las reparaciones de averías de artefactos que se encuentren fuera del domicilio registrado por el Afiliado, entendiéndose como en patio, antejardín, jardines laterales, casa habitación.
- Las reparaciones de averías y filtraciones en cañerías de alimentación de agua potable o de artefactos conectados a estas que no pertenezcan al domicilio permanente registrado, del afiliado
- Cualquier tipo de repuesto, accesorio o artefacto que requiera ser reemplazado, como llaves, grifería,

flexibles y mangueras de ducha, mangos de ducha, sifones y desagües de cualquier material distinto de PVC.

- La reparación, reubicación, desmonte, instalación y/o reemplazo de receptáculos y soportes de tina, ducha, lavamanos, lavaplatos, W.C., estanque, etc.
- La reparación de averías propias de cualquier elemento ajeno a conducciones o cañerías de alimentación de agua potable de la vivienda.
- La reparación de averías en la red de gas o calefactores (Calefón, termos, estufas, etc.)
- La reparación de averías que se deriven de humedad o filtraciones, así como los daños de albañilería y/o carpintería que se pudiesen ocasionar.
- Los daños causados por la naturaleza.
- La reparación del medidor de consumo del servicio de agua y su llave de paso.
- Fugas asociadas a piscinas o circuitos de riego automático.
- Modificaciones o cambio de cañerías en general.
- Trabajos de albañilería y de carpintería previos y/o posteriores a cualquier reparación asociada a las coberturas del servicio de plomería.
- El cambio o reposición de llaves de lavamanos, lavaplatos o de paso (éstas las aportará el Afiliado a su gusto y elección).
- El cambio o reposición de válvulas de descarga de W.C. Europa y/o Duales.
- Arreglo de canales y bajantes de agua exteriores del domicilio del Afiliado.
- Destapes de ductos, cañerías y/o artefactos de descarga de aguas (W.C., tina, lavamanos, lavaplatos, desagües, cámaras, alcantarillados, pozos, fosas sépticas, etc.)
- Destape o limpieza de cañerías de alimentación de agua potable.
- Limpieza general de pozos o fosas sépticas.
- Trabajos en altura (altura máxima de 2 metros).
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del Afiliado o de terceros.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación de verticales de edificios y condominios.
- Detección de fugas de agua.

SERVICIO DE CERRAJERO A DOMICILIO

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental como pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de robo y no sea posible la apertura del domicilio permanente, y el afiliado quede imposibilitado de ingreso al domicilio, la empresa de asistencia coordinará, con la mayor prontitud posible, la visita de un operario que realizará la apertura de emergencia necesaria para restablecer el ingreso de la puerta principal del domicilio. Este servicio debe ser reportado a la compañía de asistencias oportunamente, con máximo de 24 horas después de ocurrida la emergencia. El titular deberá de estar presente al momento de realizar la asistencia y acreditar su identidad, la cual fue registrado al momento de adquirir el programa.

Condiciones del servicio:

- En caso de extravío o robo de llaves, el afiliado podrá solicitar apertura de la puerta de acceso principal del

domicilio registrado y cambio de cilindro con entrega de llaves.

- En caso de que el afiliado no pueda ingresar o salir del domicilio registrado podrá solicitar la apertura de la puerta de acceso principal. En caso de inutilización de la chapa de la puerta de acceso principal por robo o intento de robo, el afiliado podrá solicitar la instalación de una nueva chapa (Esta debe ser aportada por el afiliado a su gusto y preferencia).
- Este servicio se brindará en horario diurno.

Exclusiones del servicio:

- La apertura, cambio o reposición de cerraduras o chapas y puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble.
- La apertura de chapas, reparación de chapas o cerraduras o cualquier evento preexistente o cuyo origen sea anterior al inicio de vigencia del programa.
- La apertura, cambio, reposición o reparación de cerraduras de guardarropas, despensas y alacenas, así como cualquier otra puerta que no forme parte del acceso principal del domicilio registrado.
- La reparación y/o reposición de cerraduras o chapas dañadas o inutilizadas por efecto del desgaste natural u obsolescencia.
- La reparación, reposición o instalación de puertas, rejas o portones.
- En caso de que el afiliado tenga acceso por una puerta secundaria, no tendrá cobertura dado que no implica urgencia.
- Las chapas eléctricas, citófonos y videoporteros
- La mantención de las chapas de la vivienda.
- Las copias de llaves al afiliado si no están derivadas de un cambio de combinación derivado de extravío de llaves o de un robo o intento de robo.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del afiliado o de terceros.
- Cualquier tipo de trabajo, apertura o reparación de chapas o cerraduras ubicadas en espacios comunes de edificios y condominios.

SERVICIO DE ELECTRICISTA A DOMICILIO

Cuando a consecuencia de una avería en las instalaciones particulares en el domicilio permanente registrado del afiliado y se produzca falta de energía eléctrica en toda o en alguna de sus dependencias, la compañía de asistencias coordinará, con la mayor prontitud posible, la visita de un técnico que realizará la reparación necesaria para restablecer el suministro eléctrico, siempre que el estado de la infraestructura y la instalación eléctrica lo permita. Para esto, el afiliado debe tener identificado el lugar de la falla o corte. Este servicio debe ser reportado a la compañía de asistencia oportunamente, con un máximo de 24 horas después de ocurrida la emergencia.

La compañía de asistencias se exime de responsabilidad en los daños producidos por los efectos de la sobrecarga en la red eléctrica del domicilio registrado. Para conocer la potencia de energía de su domicilio o para aumentar la potencia de la red eléctrica, debe comunicarse directamente con la compañía de electricidad correspondiente a su localidad.

Condiciones del servicio:

- Las instalaciones eléctricas deben contar con la certificación de instalación según norma del ente regulador OSINERMIN y Certificado de defensa civil.
- El afiliado debe contar con el plano eléctrico de las instalaciones realizadas en su domicilio, esta debe de estar firmada por un Ingeniero Eléctrico.
- El domicilio debe contar con un tablero de electricidad general, debidamente señalado para detectar las llaves de cada punto del domicilio.

Exclusiones del servicio:

- La detección del corte eléctrico o falla.
- La reparación propia de elementos de iluminación, tales como lámparas, ampolletas o fluorescentes, u otro artefacto que utilice electricidad para su funcionamiento.
- La reparación de tableros eléctricos.
- La revisión y reparación de instalaciones eléctricas, cableados y/o puntos eléctricos cuyo montaje no se encuentre adecuado a la normativa vigente.
- La modificación o renovación del cableado eléctrico del domicilio
- La modificación y/o reubicación de enchufes, soquetes, interruptores, cajas eléctricas, interruptores automáticos, tableros eléctricos.
- La reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.
- La reparación o revisión de maquinarias, artefactos o cualquier otro aparato que funcione con alimentación eléctrica.
- La instalación, reubicación, revisión o reparación de Circuitos Cerrados de Televisión (CCTV) o cámaras de seguridad, sus conectores y cableado.
- Trabajos para aumentar la potencia de la red eléctrica.
- No cubre la reparación, instalación y/o la reubicación del medidor.
- Los trabajos de albañilería como desmontar y montar artefactos y muebles, retiro e instalación de cerámicas o mayólicas, revestimiento de muro, pintura, etc.
- Teléfonos o Citófonos, timbres y redes asociados a éstos.
- Diferenciales, Timmer, transformadores, caja empalme, regletas, medidores, calotas, tableros.
- Portones eléctricos o cercas de protección.
- Revisión y reparación de iluminación, cableado y alimentación eléctrica de piscinas, aires acondicionados, extractores de aire u otros elementos o artefactos conectados a la red eléctrica.
- Trabajos en altura (máximo 2 metros)
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del AFILIADO o de terceros.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación del tipo eléctrico en espacios comunes de edificios y condominios.

4. OTRAS CONDICIONES CONTRACTUALES:

EXCEDENTES

Se considera excedente todos aquellos gastos adicionales al valor tope de servicio de la asistencia. El excedente será pagado en forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos al prestador del servicio.

LÍMITES GEOGRÁFICOS PARA LAS ASISTENCIAS FÍSICAS

Las asistencias viales y a domicilio se brindarán dentro de los siguientes límites geográficos:

En Lima Metropolitana y Callao:
Por el norte hasta Puente Piedra.
Por el sur hasta Lurín
Por el este hasta Chaclacayo
Por el oeste hasta el Callao.

En Provincias:

En las zonas urbanas y distritos donde exista la infraestructura para cubrir la asistencia.

5. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS

No son objetos de los Servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- Cuando no exista la infraestructura pública o privada en la localidad correspondiente.
- Cuando en el país, se decreta un estado de emergencia, inmovilización civil (toque de queda) a causa de un desastre natural, pandemia, epidemia y/o otros que atenten contra la salud y el bienestar público.
- Los servicios que el afiliado haya contratado sin previo consentimiento e información de ADDIIVA PERÚ y Protecta Security.
- Actos realizados por el Titular o el Beneficiario con dolo o mala fe comprobado por la asistencia.
- Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna, por lo que por su naturaleza no permita atender debidamente la asistencia.
- Cuando se reporte la urgencia en un plazo superior al tiempo indicado en cada cobertura.
- Pandemias o epidemias dictadas por el MINSA o la OMS.
- Motivos que pudieran generar o provocar daños, perjuicios o contagio de enfermedades a los prestadores de servicios, tales como incendios, estructuras con peligro de derrumbe o con recomendación de demolición, enfermedades virales o infecciosas de alto riesgo (epidemias, pandemias o brotes masivos de enfermedades en la zona de residencia del suscriptor), entre otros.

6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

- Reportar a la central telefónica 391-3000 opción 1, su solicitud de servicio de asistencia.
- Abstenerse de realizar gastos de forma particular sin haber coordinado previamente con la central telefónica.

- Informar a la asistencia del evento en un plazo NO superior al tiempo indicado en cada cobertura.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso el afiliado requiera de los servicios contemplados en el Programa, se procederá de la siguiente manera:

- El Afiliado que requiera del servicio se comunicará al siguiente número de contacto 391-3000 opción 1. Y posterior será derivado a la central de ADDIIVA PERÚ. Quien solicitará los datos respectivos, para la validación correspondiente.
- El afiliado debe reportar la solicitud de asistencia en el momento que requiera la asistencia.
- El afiliado procederá a suministrarle al funcionario que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado.

8. CARENCIA

- 48 horas de carencia para los servicios solicitados por el afiliado.

9. RESTITUCIÓN DE GASTOS

Únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones el afiliado tendrá derecho a algún tipo de reembolso:

- Obligatorio y excluyente, haberse comunicado con la línea de asistencia.
- Obligatorio y excluyente haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de la asistencia, la cual deberá pedirse por teléfono, solo cuando **ADDIIVA PERÚ** no pueda prestar el servicio y se encuentre esto justificado.
- Una vez autorizada la solicitud previa, se enviará al afiliado un mail con el procedimiento para hacer efectivo el reintegro económico.
- En ningún caso **ADDIIVA PERÚ** realizará un reintegro económico sin que al afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes (con detalle de prestación) y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley
- En ningún caso **ADDIIVA PERÚ** realizará un reintegro económico sin que al afiliado haya solicitado el servicio a través de la plataforma de asistencia.
- **ADDIIVA PERÚ**, tiene un plazo de 30 días para generar la restitución de gastos.

PROGRAMA DE ASISTENCIAS: PERFIL FAMILIAR

COBERTURA (Considerar hasta 5 asegurados)	MONTO MÁXIMO	ATENCIÓNES POR AÑO
Atención médica ambulatoria.	100%	3 servicios
Orientación médica telefónica.	100%	ilimitado
Cambio de neumático por emergencia.	S/300.00	2 servicios
Suministro de combustible por emergencia.	S/300.00	2 servicios
Recarga de batería por emergencia.	S/300.00	2 servicios
Cerrajería vial por emergencia.	S/300.00	2 servicios

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

- a.** Estos términos y condiciones regulan las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia incluidos en el Programa de Asistencia Protecta en adelante, "Programa" ofrecida por American Assist International Perú S.A.C. en adelante "**ADDIUVA PERÚ**".
- b.** **ADDIUVA PERÚ** le brindará al afiliado servicios de asistencia las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a través de ADDIUVA PERÚ y acorde a lo establecido en el Programa. Por ello, es necesario que **ADDIUVA PERÚ** disponga de los recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier emergencia o solicitud de referencias, sujetándose al Programa.
- c.** Protecta Security no se responsabiliza por la asistencia o el servicio ofrecido por **ADDIUVA PERÚ** en virtud de la presente publicación.

2. DEFINICIONES GENERALES DEL PLAN DE ASISTENCIA

Los términos señalados a continuación que se encuentren aquí definidos tendrán los significados que se le atribuyen a los mismos en este documento de Términos y Condiciones del Servicio.

- a. AFILIADO:** Son los suscriptores o clientes que se hayan adherido al Programa. El servicio sólo puede ser contratado por el Titular.
- b. EVENTO:** El hecho que, ocurrido en un mismo momento, produce el daño, avería o desperfecto reparable en una única oportunidad con la asistencia.
- c. PERIODO DE VIGENCIA:** Periodo durante el cual se consideran activos los servicios del Programa.
- d. PROTECTA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS:** En adelante PROTECTA SECURITY
- e. PROVEEDOR:** Tercero que, por cuenta de ADDIUVA PERÚ, presta directamente los Servicios al Afiliado.
- f. RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual que el Afiliado informe o haya informado o cualquier otro

domicilio que el Afiliado haya notificado a **ADDIUVA PERÚ** con posterioridad a su afiliación al programa y registrado en los sistemas de ADDIUVA PERÚ, siempre que se encuentre dentro del territorio del Perú. Este domicilio será considerado como del Afiliado para los efectos de los Servicios de asistencia, con máximo 1 (un) domicilio registrado y con máximo de 1(un) cambio de domicilio por semestre de vigencia.

g. AÑO DE VIGENCIA: Periodo de 365 días calendario, contados desde la fecha de inicio de periodo de vigencia.

h. SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados y descritos en el Condicionado de Producto.

i. SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto, accidente, ocurrido a un afiliado y que estando dentro de los términos y con las características y limitaciones establecidas en el Condicionado del Producto, den derecho a solicitar la prestación de los Servicios.

j. SOLES: La moneda de curso legal vigente en Perú

k. PAÍS DE RESIDENCIA: Para fines de este condicionado, la República del Perú.

3. DETALLE DE COBERTURAS Y EXCLUSIONES DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA (MEDICINA GENERAL)

Cuando el afiliado requiera realizar una consulta en medicina general ambulatoria, **ADDIUVA PERÚ** coordinará con los centros médicos, para que el afiliado sea atendido (Solo está cubierto la consulta inicial).

Condiciones del servicio:

- El afiliado, debe figurar activo en la base de datos.
- Este servicio, solo podrá ser solicitado 01 vez, cada cuatrimestre en el año de cobertura.
- El horario de atención en cabina es 24/7. El horario

- de asignación de la consulta médica, será en horario hábil (De 8:00 AM – 18:00 PM) y/o disponibilidad del centro médico (Programado).

Exclusiones del servicio:

- No incluye medicamentos, exámenes, análisis y/o tratamientos.
- No incluye emergencias y/o urgencias.
- No incluye segunda opinión médica.
- No incluye consultas especializadas.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Servicio de orientación medica telefónica proporcionado por profesionales del área de la salud, orientado a responder las inquietudes efectuadas por el afiliado, en búsqueda de una orientación sobre enfermedades, dolencias, síntomas, malestares, imprevistos de salud, interacción de medicamentos, información sobre medicamentos, información de nutrición.

Condiciones del servicio:

- El afiliado, debe figurar activo en la base de datos.
- El horario de atención en cabina es 24/7. El horario de asignación de la consulta médica, será en horario hábil (De 8:00 AM – 18:00 PM) y/o disponibilidad (Programado).

Exclusiones del servicio:

- Prescripción de medicamentos.
- No incluye emergencias y/o urgencias.
- Diagnóstico de enfermedades o accidentes.
- Emisión de licencias médicas.

CAMBIO DE NEUMATICO POR EMERGENCIA

Servicio destinado a asistir físicamente al afiliado en el cambio del neumático de su vehículo. Cuando el vehículo se encuentre varado en la vía pública y no le permita llegar a su destino. Al llegar el operario de **ADDIUA PERÚ** el afiliado debe identificar la propiedad del vehículo

Condiciones del servicio:

- Documentación vigente y al día (revisión técnica y permiso de circulación).
- El afiliado, debe de figurar activo en la base de datos.
- Debe acreditar propiedad del vehículo mediante presentación de la tarjeta de propiedad.
- Al momento de solicitar la primera asistencia vehicular, quedará registrado el vehículo del afiliado (Placa Vehicular), para los casos futuros en cobertura vehicular.
- El afiliado debe estar presente durante la ejecución del servicio.
- El afiliado debe contar con la llanta de repuesto debidamente operativo.(Para asistencia de cambio de llanta y/o neumático)
- Para vehículos que utilicen llaves codificadas de fábrica deben tenerlas en su poder al momento del servicio El titular debe contar con las tuercas de seguridad y llaves o dados según marca y modelo del vehículo

Exclusiones del servicio:

- Cuando el afiliado solicite el servicio para un vehículo que no es de su propiedad (Terceros)
- Parchado de neumático.

- Alineamiento de neumático.
- Enderezado de aros de neumático.
- Para vehículos que se encuentren varados en domicilios.

SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE POR EMERGENCIA

Por solicitud del afiliado se entregarán 1 Galón de combustible (gasolina o petróleo) el mismo que será asumido por el afiliado, la asistencia solo contempla servicio de compra del combustible. En caso de que el vehículo esté varado en la ruta, el cual no le permitirá desplazarse hasta la estación de combustible o destino cercano. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del afiliado.

Condiciones del servicio:

- Documentación vigente y al día (revisión técnica y permiso de circulación).
- El afiliado, debe de figurar activa en la base de datos.
- El afiliado debe tener las llaves del vehículo en su poder.
- Debe acreditar propiedad del vehículo mediante presentación de la tarjeta de propiedad.
- Al momento de solicitar la primera asistencia vehicular, quedara registrado el vehículo del afiliado (Placa Vehicular), para los casos futuros en cobertura vehicular.
- El afiliado debe estar presente durante la ejecución del servicio.
- El afiliado debe contar con el efectivo para costear la compra del combustible.

Exclusiones del servicio:

- Cuando el vehículo, se encuentre abastecido con el combustible necesario para llegar al centro de abastecimiento más cercano.
- Para vehículos que se encuentren varados en domicilios

RECARGA DE BATERIA POR EMERGENCIA

Por solicitud del afiliado **ADDIUA PERÚ** enviará un técnico a realizar maniobra de alimentación compartidor de batería al vehículo del afiliado en caso de que el vehículo del afiliado esté varado en la ruta por este motivo. El cual no le permitirá que el afiliado pueda desplazarse a destino cercano. Cualquier petición adicional dependerá del lugar, horario y posibilidades del proveedor. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del afiliado. Al llegar el operario de **ADDIUA PERÚ** el afiliado debe identificar la propiedad del vehículo.

Condiciones del servicio:

- Documentación vigente y al día (revisión técnica y permiso de circulación).
- El afiliado, debe de figurar activo en la base de datos que envié la empresa.
- El afiliado debe tener las llaves del vehículo en su poder.
- Debe acreditar propiedad del vehículo mediante presentación de la tarjeta de propiedad.
- Al momento de solicitar la primera asistencia vehicular, quedara registrado el vehículo del afiliado (Placa Vehicular), para los casos futuros en cobertura vehicular.

- El afiliado debe estar presente durante la ejecución del servicio.

Exclusiones del servicio:

- Cuando el vehículo no es propiedad del afiliado (El servicio de asistencia solo será brindado al vehículo del titular no a terceros)
- Vehículos sean movidos manualmente por el afiliado.
- Para vehículos que se encuentren varados en domicilios.

CERRAJERIA VIAL POR EMERGENCIA

Por solicitud del afiliado **ADDIIVA PERÚ** enviará un técnico a realizar maniobra de apertura de la puerta y solo cubrirá la puerta del piloto, cuando el vehículo se encuentre varado en la vía pública y no le permita llegar a su destino. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del afiliado.

Condiciones del servicio:

- El afiliado debe estar presente durante la ejecución del servicio.
- El afiliado, debe de figurar activa en la base de datos.
- Debe acreditar la propiedad del vehículo, mediante presentación de la tarjeta de propiedad.
- Al momento de solicitar la primera asistencia vehicular, quedara registrado el vehículo del afiliado (Placa Vehicular), para los casos futuros en cobertura vehicular.

Exclusiones del servicio:

- No incluye la apertura, la instalación, reparaciones o ajustes de chapas automotrices dañadas por intento de robo, envejecimiento natural y/o choque o avería.
- Este servicio no se prestará a vehículos con carga y/o heridos, tampoco incluye la remoción de vehículos atascados o atorados en huecos, barrancos, lagos, lagunas, etc., o siempre que se requiera de equipamiento adicional al simple remolque en grúa.
- Asistencia en autopistas y/o carreteras concesionadas.
- Vehículos con siniestro de pérdida total.
- Para vehículos que se encuentren varados en domicilios.

4. OTRAS CONDICIONES CONTRACTUALES

EXCEDENTES

Se considera excedente todos aquellos gastos adicionales al valor tope de servicio de la asistencia. El excedente será pagado en forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos al prestador del servicio.

LÍMITES GEOGRÁFICOS PARA LAS ASISTENCIAS FÍSICAS

Las asistencias viales y a domicilio se brindarán dentro de los siguientes límites geográficos:

En Lima Metropolitana y Callao:
 Por el norte hasta Puente Piedra.
 Por el sur hasta Lurín
 Por el este hasta Chaclacayo
 Por el oeste hasta el Callao.

En Provincias:

En las zonas urbanas y distritos donde exista la infraestructura para cubrir la asistencia.

5. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS

No son objetos de los Servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- Cuando no exista la infraestructura pública o privada en la localidad correspondiente.
- Cuando en el país, se decrete un estado de emergencia, inmovilización civil (toque de queda) a causa de un desastre natural, pandemia, epidemia y/o otros que atenten contra la salud y el bienestar público.
- Los servicios que el afiliado haya contratado sin previo consentimiento e información de ADDIIVA PERU y Protecta Security.
- Actos realizados por el Titular o el Beneficiario con dolo o mala fe comprobado por la asistencia.
- Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna, por lo que por su naturaleza no permita atender debidamente la asistencia.
- Cuando se reporte la urgencia en un plazo superior al tiempo indicado en cada cobertura.
- Pandemias o epidemias dictadas por el MINSA o la OMS.
- Motivos que pudieran generar o provocar daños, perjuicios o contagio de enfermedades a los prestadores de servicios, tales como incendios, estructuras con peligro de derrumbe o con recomendación de demolición, enfermedades virales o infecciosas de alto riesgo (epidemias, pandemias o brotes masivos de enfermedades en la zona de residencia del suscriptor), entre otros.

6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

- Reportar a la central telefónica 391-3000 opción 1, su solicitud de servicio de asistencia.
- Abstenerse de realizar gastos de forma particular sin haber coordinado previamente con la central telefónica de ADDIIVA PERÚ.
- Informar a la asistencia del evento en un plazo NO superior al tiempo indicado en cada cobertura.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso el afiliado requiera de los servicios contemplados en el Programa, se procederá de la siguiente manera

- El Afiliado que requiera del servicio se comunicará al siguiente número de contacto 391-3000 opción 1. Y posterior será derivado a la central de ADDIIVA PERÚ. Quien solicitará los datos respectivos, para la validación correspondiente.
- El afiliado debe reportar la solicitud de asistencia en el momento que requiera la asistencia.
- El afiliado procederá a suministrarle al funcionario que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado.

8. CARENCIA

- 48 horas de carencia para los servicios solicitados por el afiliado.

9. RESTITUCIÓN DE GASTOS

Únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones el afiliado tendrá derecho a algún tipo de reembolso:

- Obligatorio y excluyente, haberse comunicado con la línea de asistencia.
- Obligatorio y excluyente haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de la asistencia, la cual deberá pedirse por teléfono, solo cuando **ADDIIVA PERÚ** no pueda prestar el servicio y se encuentre esto justificado.
- Una vez autorizada la solicitud previa, se enviará al afiliado un mail con el procedimiento para hacer efectivo el reintegro económico.
- En ningún caso **ADDIIVA PERÚ** realizará un reintegro económico sin que al afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes (con detalle de prestación) y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley
- En ningún caso **ADDIIVA PERÚ** realizará un reintegro económico sin que al afiliado haya solicitado el servicio a través de la plataforma de asistencia.
- **ADDIIVA PERÚ**, tiene un plazo de 30 días para generar la restitución de gastos.

PROGRAMA DE ASISTENCIAS: PERFIL EMPRESAS

COBERTURA	MONTO MÁXIMO	ATENCIÓNES POR AÑO
Atención médica ambulatoria.	100%	3 servicios
Orientación médica telefónica.	100%	ilimitado
Asesoría telefónica legal en materia empresarial y tributaria	100%	ilimitado
Cambio de neumático por emergencia.	S/300.00	2 servicios
Suministro de combustible por emergencia.	S/300.00	2 servicios
Recarga de batería por emergencia.	S/300.00	2 servicios
Cerrajería vial por emergencia.	S/300.00	2 servicios

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

- a.** Estos términos y condiciones regulan las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia incluidos en el Programa de Asistencia Protecta en adelante, "Programa" ofrecida por American Assist International Perú S.A.C. en adelante "**ADDIUVA PERÚ**".
- b.** **ADDIUVA PERÚ** le brindará al afiliado servicios de asistencia las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a través de **ADDIUVA PERÚ** y acorde a lo establecido en el Programa. Por ello, es necesario que **ADDIUVA PERÚ** disponga de los recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier emergencia o solicitud de referencias, sujetándose al Programa.
- c.** Protecta Security no se responsabiliza por la asistencia o el servicio ofrecido por **ADDIUVA PERÚ** en virtud de la presente publicación.

2. DEFINICIONES GENERALES DEL PLAN DE ASISTENCIA

Los términos señalados a continuación que se encuentren aquí definidos tendrán los significados que se le atribuyen a los mismos en este documento de Términos y Condiciones del Servicio.

- a. AFILIADO:** Son los suscriptores o clientes que se hayan adherido al Programa. El servicio sólo puede ser contratado por el Titular.
- b. VEHICULO DEL AFILIADO:** Auto y/o camioneta de propiedad del afiliado de uso particular, con 15 años de antigüedad de propiedad del afiliado.
- c. EVENTO:** El hecho que, ocurrido en un mismo momento, produce el daño, avería o desperfecto reparable en una única oportunidad con la asistencia.
- d. PERIODO DE VIGENCIA:** Periodo durante el cual se consideran activos los servicios del Programa.

e. PROTECTA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS: En adelante PROTECTA SECURITY

f. PROVEEDOR: Tercero que, por cuenta de ADDIUVA PERÚ, presta directamente los Servicios al Afiliado.

g. RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio habitual que el Afiliado informe o haya informado o cualquier otro domicilio que el Afiliado haya notificado a **ADDIUVA PERÚ** con posterioridad a su afiliación al programa y registrado en los sistemas de ADDIUVA PERÚ, siempre que se encuentre dentro del territorio del Perú. Este domicilio será considerado como del Afiliado para los efectos de los Servicios de asistencia, con máximo 1 (un) domicilio registrado y con máximo de 1(un) cambio de domicilio por semestre de vigencia.

h. AÑO DE VIGENCIA: Periodo de 365 días calendario, contados desde la fecha de inicio de periodo de vigencia.

i. SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados y descritos en el Condicionado de Producto.

j. SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto, accidente, ocurrido a un afiliado y que estando dentro de los términos y con las características y limitaciones establecidas en el Condicionado del Producto, den derecho a solicitar la prestación de los Servicios.

k. SOLES: La moneda de curso legal vigente en Perú

l. PAÍS DE RESIDENCIA: Para fines de este condicionado, la República del Perú.

3. DETALLE DE COBERTURAS Y EXCLUSIONES DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA (MEDICINA GENERAL)

Cuando el afiliado requiera realizar una consulta en medicina general ambulatoria, **ADDIUVA PERÚ** coordinará

con los centros médicos, para que el afiliado sea atendido (Solo está cubierto la consulta inicial).

Condiciones del servicio:

- El afiliado y/o colaborador debe figurar activo en la base de datos que envíe la empresa.
- Este servicio, solo podrá ser solicitado 01 vez, cada cuatrimestre en el año de cobertura.
- El horario de atención en cabina es 24/7. El horario de asignación de la consulta médica, será en horario hábil (De 8:00 AM – 18:00 PM) y/o disponibilidad del centro médico (Programado).

Exclusiones del servicio:

- No incluye medicamentos, exámenes, análisis y/o tratamientos.
- No incluye emergencias y/o urgencias.
- No incluye segunda opinión médica.
- No incluye consultas especializadas.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Servicio de orientación medica telefónica proporcionado por profesionales del área de la salud, orientado a responder las inquietudes efectuadas por él afiliado, en búsqueda de una orientación sobre enfermedades, dolencias, síntomas, malestares, imprevistos de salud, interacción de medicamentos, información sobre medicamentos, información de nutrición.

Condiciones del servicio:

- El afiliado, debe figurar activo en la base de datos que envíe la empresa.
- El horario de atención en cabina es 24/7. El horario de asignación de la consulta médica, será en horario hábil (De 8:00 AM – 18:00 PM) y/o disponibilidad (Programado).

Exclusiones del servicio:

- Prescripción de medicamentos.
- No incluye emergencias y/o urgencias.
- Diagnóstico de enfermedades o accidentes.
- Emisión de licencias médicas.

ASESORIA LEGAL TELEFONICA EN MATERIA EMPRESARIAL Y TRIBUTARIA

El servicio de asistencia de orientación legal en materia empresarial y tributaria pondrá a disposición del afiliado, un completo staff de abogados, que lo orientarán telefónicamente, contará con un asesoramiento completo y podrá obtener información para tramites personales en materia tributaria y de impuestos.

Condiciones del servicio:

- El afiliado, debe figurar activo en la base de datos que envíe la empresa.
- El horario de atención en cabina es 24/7. El horario de asignación de la orientación telefónica, será en horario hábil (De 8:00 AM – 18:00 PM) y/o disponibilidad (Programado).
- El tiempo de la asesoría será por un máximo de 40 a 45 minuto.

Exclusiones del servicio:

- Asesorías in situ.

- Costo de trámites y documentos posteriores a la asesoría telefónica.

CAMBIO DE NEUMATICO POR EMERGENCIA

Servicio destinado a asistir físicamente al afiliado en el cambio del neumático de su vehículo. Cuando el vehículo se encuentre varado en la vía pública y no le permita llegar a su destino. Al llegar el operario de **ADDIUA PERÚ** el afiliado debe identificar la propiedad del vehículo

Condiciones del servicio:

- Documentación vigente y al día (revisión técnica y permiso de circulación).
- El afiliado, debe de figurar activo en la base de datos que envíe la empresa.
- Debe acreditar propiedad del vehículo mediante presentación de la tarjeta de propiedad.
- Al momento de solicitar la primera asistencia vehicular, quedará registrado el vehículo del afiliado (Placa Vehicular), para los casos futuros en cobertura vehicular.
- El afiliado debe estar presente durante la ejecución del servicio.
- El afiliado debe contar con la llanta de repuesto debidamente operativo.(Para asistencia de cambio de llanta y/o neumático)
- Para vehículos que utilicen llaves codificadas de fábrica deben tenerlas en su poder al momento del servicio El titular debe contar con las tuercas de seguridad y llaves o dados según marca y modelo del vehículo

Exclusiones del servicio:

- Cuando el afiliado solicite el servicio para un vehículo que no es de su propiedad (Terceros)
- Parchado de neumático.
- Alineamiento de neumático.
- Enderezado de aros de neumático.
- Para vehículos que se encuentren varados en domicilios.

SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE POR EMERGENCIA

Por solicitud del afiliado se entregarán 1 Galón de combustible (gasolina o petróleo) el mismo que será asumido por el afiliado, la asistencia solo contempla servicio de compra del combustible. En caso de que el vehículo esté varado en la ruta, el cual no le permitirá desplazarse hasta la estación de combustible o destino cercano. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del afiliado.

Condiciones del servicio:

- Documentación vigente y al día (revisión técnica y permiso de circulación).
- El afiliado, debe de figurar activo en la base de datos que envíe la empresa.
- El afiliado debe tener las llaves del vehículo en su poder.
- Debe acreditar propiedad del vehículo mediante presentación de la tarjeta de propiedad.
- Al momento de solicitar la primera asistencia vehicular, quedara registrado el vehículo del afiliado (Placa Vehicular), para los casos futuros en cobertura vehicular.

- El afiliado debe estar presente durante la ejecución del servicio.
- El afiliado debe contar con el efectivo para costear la compra del combustible.

Exclusiones del servicio:

- Cuando el vehículo, se encuentre abastecido con el combustible necesario para llegar al centro de abastecimiento más cercano.
- Para vehículos que se encuentren varados en domicilios

RECARGA DE BATERIA POR EMERGENCIA

Por solicitud del afiliado **ADDIUA PERÚ** enviará un técnico a realizar maniobra de alimentación compartidor de batería al vehículo del afiliado en caso de que el vehículo del afiliado esté varado en la ruta por este motivo. El cual no le permitirá que el afiliado pueda desplazarse a destino cercano. Cualquier petición adicional dependerá del lugar, horario y posibilidades del proveedor. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del afiliado. Al llegar el operario de **ADDIUA PERÚ** el afiliado debe identificar la propiedad del vehículo.

Condiciones del servicio:

- Documentación vigente y al día (revisión técnica y permiso de circulación).
- El afiliado, debe de figurar activo en la base de datos que envié la empresa.
- El afiliado debe tener las llaves del vehículo en su poder.
- Debe acreditar propiedad del vehículo mediante presentación de la tarjeta de propiedad.
- Al momento de solicitar la primera asistencia vehicular, quedara registrado el vehículo del afiliado (Placa Vehicular), para los casos futuros en cobertura vehicular.
- El afiliado debe estar presente durante la ejecución del servicio.

Exclusiones del servicio:

- Cuando el vehículo no es propiedad del afiliado (El servicio de asistencia solo será brindado al vehículo del titular no a terceros)
- Vehículos sean movidos manualmente por el afiliado.
- Para vehículos que se encuentren varados en domicilios.

CERRAJERIA VIAL POR EMERGENCIA

Por solicitud del afiliado **ADDIUA PERÚ** enviará un técnico a realizar maniobra de apertura de la puerta y solo cubrirá la puerta del piloto, cuando el vehículo se encuentre varado en la vía pública y no le permita llegar a su destino. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del afiliado.

Condiciones del servicio:

- El afiliado debe estar presente durante la ejecución del servicio.
- El afiliado, debe de figurar activo en la base de datos que envíe la empresa.
- Debe acreditar la propiedad del vehículo, mediante presentación de la tarjeta de propiedad.
- Al momento de solicitar la primera asistencia vehicular, quedara registrado el vehículo del afiliado

(Placa Vehicular), para los casos futuros en cobertura vehicular.

Exclusiones del servicio:

- No incluye la apertura, la instalación, reparaciones o ajustes de chapas automotrices dañadas por intento de robo, envejecimiento natural y/o choque o avería.
- Este servicio no se prestará a vehículos con carga y/o heridos, tampoco incluye la remoción de vehículos atascados o atorados en huecos, barrancos, lagos, lagunas, etc., o siempre que se requiera de equipamiento adicional al simple remolque en grúa.
- Asistencia en autopistas y/o carreteras concesionadas.
- Vehículos con siniestro de pérdida total.
- Para vehículos que se encuentren varados en domicilios.

4. OTRAS CONDICIONES CONTRACTUALES

EXCEDENTES

Se considera excedente todos aquellos gastos adicionales al valor tope de servicio de la asistencia. El excedente será pagado en forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos al prestador del servicio.

LÍMITES GEOGRÁFICOS PARA LAS ASISTENCIAS FÍSICAS

Las asistencias viales y a domicilio se brindarán dentro de los siguientes límites geográficos:

En Lima Metropolitana y Callao:
Por el norte hasta Puente Piedra.
Por el sur hasta Lurín
Por el este hasta Chaclacayo
Por el oeste hasta el Callao.

En Provincias:

En las zonas urbanas y distritos donde exista la infraestructura para cubrir la asistencia.

5. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS

No son objetos de los Servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- Cuando no exista la infraestructura pública o privada en la localidad correspondiente.
- Cuando en el país, se decreta un estado de emergencia, inmovilización civil (toque de queda) a causa de un desastre natural, pandemia, epidemia y/o otros que atenten contra la salud y el bienestar público.
- Los servicios que el afiliado haya contratado sin previo consentimiento e información de ADDIUA PERU y Protecta Security.
- Actos realizados por el Titular o el Beneficiario con dolo o mala fe comprobado por la asistencia.
- Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna, por lo que por su naturaleza no permita atender debidamente la asistencia.
- Cuando se reporte la urgencia en un plazo superior al tiempo indicado en cada cobertura.
- Pandemias o epidemias dictadas por el MINSA o la OMS.

- Motivos que pudieran generar o provocar daños, perjuicios o contagio de enfermedades a los prestadores de servicios, tales como incendios, estructuras con peligro de derrumbe o con recomendación de demolición, enfermedades virales o infecciosas de alto riesgo (epidemias, pandemias o brotes masivos de enfermedades en la zona de residencia del suscriptor), entre otros.

6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

- Reportar a la central telefónica 391-3000 opción 1, su solicitud de servicio de asistencia.
- Abstenerse de realizar gastos de forma particular sin haber coordinado previamente con la central telefónica.
- Informar a la asistencia del evento en un plazo NO superior al tiempo indicado en cada cobertura.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso el afiliado requiera de los servicios contemplados en el Programa, se procederá de la siguiente manera

- El Afiliado que requiera del servicio se comunicará al siguiente número de contacto 391-3000 opción 1. Y posterior será derivado a la central de ADDIUA PERÚ. Quien solicitará los datos respectivos, para la validación correspondiente.
- El afiliado debe reportar la solicitud de asistencia en el momento que requiera la asistencia.
- El afiliado procederá a suministrarle al funcionario que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado.

8. CARENCIA

- 48 horas de carencia para los servicios solicitados por el afiliado.

9. RESTITUCIÓN DE GASTOS

Únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones el afiliado tendrá derecho a algún tipo de reembolso:

- Obligatorio y excluyente, haberse comunicado con la línea de asistencia.
- Obligatorio y excluyente haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de la asistencia, la cual deberá pedirse por teléfono, solo cuando **ADDIUA PERÚ** no pueda prestar el servicio y se encuentre esto justificado.
- Una vez autorizada la solicitud previa, se enviará al afiliado un mail con el procedimiento para hacer efectivo el reintegro económico.
- En ningún caso **ADDIUA PERÚ** realizará un reintegro económico sin que al afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes (con detalle de prestación) y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley
- En ningún caso **ADDIUA PERÚ** realizará un reintegro económico sin que al afiliado haya solicitado el servicio a través de la plataforma de asistencia.
- **ADDIUA PERÚ**, tiene un plazo de 30 días para generar la restitución de gastos.

PROGRAMA DE ASISTENCIAS: PERFIL VIAJES - PÓLIZA INDIVIDUAL

COBERTURA	MONTO MÁXIMO	ATENCIÓNES POR AÑO
Referencia telefónica de hoteles.	100%	ilimitado
Referencia telefónica de restaurantes.	100%	ilimitado
Referencia telefónica de sitios turísticos.	100%	ilimitado
Orientación médica telefónica	100%	ilimitado
Retraso de vuelo. (Orientación y coordinación)	100%	ilimitado
Perdida de maletas. (Orientación y coordinación)	100%	ilimitado

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

- a. Estos términos y condiciones regulan las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia incluidos en el Programa de Asistencia Protecta en adelante, "Programa" ofrecida por American Assist International Perú S.A.C. en adelante "**ADDIUVA PERÚ**".
- b. **ADDIUVA PERÚ** le brindará al afiliado servicios de asistencia las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a través de **ADDIUVA PERÚ** y acorde a lo establecido en el Programa. Por ello, es necesario que **ADDIUVA PERÚ** disponga de los recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier emergencia o solicitud de referencias, sujetándose al Programa.
- c. Protecta Security no se responsabiliza por la asistencia o el servicio ofrecido por **ADDIUVA PERÚ** en virtud de la presente publicación.

2. DEFINICIONES GENERALES DEL PLAN DE ASISTENCIA

Los términos señalados a continuación que se encuentren aquí definidos tendrán los significados que se le atribuyen a los mismos en este documento de Términos y Condiciones del Servicio.

- a. **AFILIADO**: Son los suscriptores o clientes que se hayan adherido al Programa. El servicio sólo puede ser contratado por el Titular.
- b. **EVENTO**: El hecho que, ocurrido en un mismo momento, produce el daño, avería o desperfecto reparable en una única oportunidad con la asistencia.
- c. **PERIODO DE VIGENCIA**: Periodo durante el cual se consideran activos los servicios del Programa.
- d. **PROTECTA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**: En adelante PROTECTA SECURITY
- e. **PROVEEDOR**: Tercero que, por cuenta de ADDIUVA PERÚ, presta directamente los Servicios al Afiliado.
- f. **RESIDENCIA PERMANENTE**: El domicilio habitual que el Afiliado informe o haya informado o cualquier otro

domicilio que el Afiliado haya notificado a **ADDIUVA PERÚ** con posterioridad a su afiliación al programa y registrado en los sistemas de ADDIUVA PERÚ, siempre que se encuentre dentro del territorio del Perú. Este domicilio será considerado como del Afiliado para los efectos de los Servicios de asistencia, con máximo 1 (un) domicilio registrado y con máximo de 1(un) cambio de domicilio por semestre de vigencia.

g. **AÑO DE VIGENCIA**: Periodo de 365 días calendario, contados desde la fecha de inicio de periodo de vigencia.

h. **SERVICIOS**: Los servicios de asistencia contemplados y descritos en el Condicionado de Producto.

i. **SITUACIÓN DE ASISTENCIA**: Todo hecho o acto, accidente, ocurrido a un afiliado y que estando dentro de los términos y con las características y limitaciones establecidas en el Condicionado del Producto, den derecho a solicitar la prestación de los Servicios.

j. **SOLES**: La moneda de curso legal vigente en Perú

k. **PAÍS DE RESIDENCIA**: Para fines de este condicionado, la República del Perú.

3. DETALLE DE COBERTURAS Y EXCLUSIONES DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

REFERENCIA TELEFONICA DE HOTELES

A través de esta asistencia el afiliado podrá solicitar a un operador de ADDIUVA PERÚ, referencias sobre diferentes Hoteles, su ubicación y horarios de atención, como así también solicitar información sobre valores, formas de pago y condiciones del servicio. Este servicio se brindará en el horario de 09.00 a 18.00 horas.

REFERENCIA TELEFONICA DE RESTAURANTES

A través de esta asistencia el afiliado podrá solicitar a un operador de ADDIUVA PERÚ, referencias sobre diferentes Restaurantes, su ubicación y horarios de atención, como

así también solicitar información sobre valores, formas de pago y condiciones del servicio. Este servicio se brindará en el horario de 09.00 a 18.00 horas.

REFERENCIA TELEFONICA DE SITIOS TURISTICOS

A través de esta asistencia el afiliado podrá solicitar a un operador de ADDIUIVA PERÚ, referencias sobre diferentes Sitios Turísticos, su ubicación y horarios de atención, como así también solicitar información sobre valores, formas de pago y condiciones del servicio. Este servicio se brindará en el horario de 09.00 a 18.00 horas.

ORIENTACION MEDICA TELEFONICA

Servicio de orientación médica telefónica proporcionado por profesionales del área de la salud, orientado a responder las inquietudes efectuadas por el afiliado, en búsqueda de una solución y/u orientación sobre enfermedades, dolencias, síntomas, malestares, imprevistos de salud, interacción de medicamentos, interpretación de exámenes, información sobre medicamentos, información de nutrición. Servicio tiene que ser solicitado por un interlocutor válido.

RETRASO DE VUELOS (ORIENTACION Y COORDINACION)

En el caso que la aerolínea demore el vuelo el afiliado, podrá solicitar a un operador de ADDIUIVA PERÚ, referencias sobre las líneas telefónicas y pueda ser derivado con su aerolínea para consultar sobre retrasos de vuelo que pudieran presentarse, Este servicio se brindará en el horario de 09.00 a 18.00 horas.

PERDIDA DE MALETAS (ORIENTACION Y COORDINACION)

En el caso que la aerolínea haya extraviado la maleta del afiliado podrá solicitar a un operador de ADDIUIVA PERÚ, referencias sobre las líneas telefónicas y pueda ser derivado con su aerolínea para consultar sobre el procedimiento para la declaración de la pérdida de del equipaje. Este servicio se brindará en el horario de 09.00 a 18.00 horas.

4. OTRAS CONDICIONES CONTRACTUALES

EXCEDENTES

Se considera excedente todos aquellos gastos adicionales al valor tope de servicio de la asistencia. El excedente será pagado en forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos al prestador del servicio.

5. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS

No son objetos de los Servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- Cuando no exista la infraestructura pública o privada en la localidad correspondiente.
- Cuando en el país, se decreta un estado de emergencia, inmovilización civil (toque de queda) a causa de un desastre natural, pandemia, epidemia y/o otros que atenten contra la salud y el bienestar público.
- Los servicios que el afiliado haya contratado sin previo consentimiento e información de ADDIUIVA PERÚ y Protecta Security.

- Actos realizados por el Titular o el Beneficiario con dolo o mala fe comprobado por la asistencia.
- Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna, por lo que por su naturaleza no permita atender debidamente la asistencia.
- Cuando se reporte la urgencia en un plazo superior al tiempo indicado en cada cobertura.
- Pandemias o epidemias dictadas por el MINSA o la OMS.
- Motivos que pudieran generar o provocar daños, perjuicios o contagio de enfermedades a los prestadores de servicios, tales como incendios, estructuras con peligro de derrumbe o con recomendación de demolición, enfermedades virales o infecciosas de alto riesgo (epidemias, pandemias o brotes masivos de enfermedades en la zona de residencia del suscriptor), entre otros.

6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

- Reportar a la central telefónica 391-3000 opción 1, su solicitud de servicio de asistencia.
- Abstenerse de realizar gastos de forma particular sin haber coordinado previamente con la central telefónica de ADDIUIVA PERÚ.
- Informar a la asistencia del evento en un plazo NO superior al tiempo indicado en cada cobertura.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso el afiliado requiera de los servicios contemplados en el Programa, se procederá de la siguiente manera

- El Afiliado que requiera del servicio se comunicará al siguiente número de contacto 391-3000 opción 1. Y posterior será derivado a la central de ADDIUIVA PERÚ. Quien solicitará los datos respectivos, para la validación correspondiente.
- El afiliado debe reportar la solicitud de asistencia en el momento que requiera la asistencia.
- El afiliado procederá a suministrarle al funcionario que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado.

8. CARENCIA

- 48 horas de carencia para los servicios solicitados por el afiliado.

9. RESTITUCIÓN DE GASTOS

Únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones el afiliado tendrá derecho a algún tipo de reembolso:

- Obligatorio y excluyente, haberse comunicado con la línea de asistencia.
- Obligatorio y excluyente haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de la asistencia, la cual deberá pedirse por teléfono, solo cuando **ADDIUIVA PERÚ** no pueda prestar el servicio y se encuentre esto justificado.
- Una vez autorizada la solicitud previa, se enviará al afiliado un mail con el procedimiento para hacer efectivo el reintegro económico.

- En ningún caso **ADDIIVA PERÚ** realizará un reintegro económico sin que al afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes (con detalle de prestación) y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley
- En ningún caso **ADDIIVA PERÚ** realizará un reintegro económico sin que al afiliado haya solicitado el servicio a través de la plataforma de asistencia.
- **ADDIIVA PERÚ**, tiene un plazo de 30 días para generar la restitución de gastos.

PROGRAMA DE ASISTENCIAS: PERFIL VIAJES - PÓLIZA GRUPAL

COBERTURA	MONTO MÁXIMO	ATENCIÓNES POR AÑO
Referencia telefónica de hoteles.	100%	ilimitado
Referencia telefónica de restaurantes.	100%	ilimitado
Referencia telefónica de sitios turísticos.	100%	ilimitado
Orientación médica telefónica	100%	ilimitado
Retraso de vuelo. (Orientación y coordinación)	100%	ilimitado
Perdida de maletas. (Orientación y coordinación)	100%	ilimitado

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

- a. Estos términos y condiciones regulan las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia incluidos en el Programa de Asistencia Protecta en adelante, "Programa" ofrecida por American Assist International Perú S.A.C. en adelante "**ADDIUVA PERÚ**".
- b. **ADDIUVA PERÚ** le brindará al afiliado servicios de asistencia las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a través de **ADDIUVA PERÚ** y acorde a lo establecido en el Programa. Por ello, es necesario que **ADDIUVA PERÚ** disponga de los recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier emergencia o solicitud de referencias, sujetándose al Programa.
- c. Protecta Security no se responsabiliza por la asistencia o el servicio ofrecido por **ADDIUVA PERÚ** en virtud de la presente publicación.

2. DEFINICIONES GENERALES DEL PLAN DE ASISTENCIA

Los términos señalados a continuación que se encuentren aquí definidos tendrán los significados que se le atribuyen a los mismos en este documento de Términos y Condiciones del Servicio.

- a. **AFILIADO**: Son los suscriptores o clientes que se hayan adherido al Programa. El servicio sólo puede ser contratado por el Titular.
- b. **EVENTO**: El hecho que, ocurrido en un mismo momento, produce el daño, avería o desperfecto reparable en una única oportunidad con la asistencia.
- c. **PERIODO DE VIGENCIA**: Periodo durante el cual se consideran activos los servicios del Programa.
- d. **PROTECTA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**: En adelante PROTECTA SECURITY
- e. **PROVEEDOR**: Tercero que, por cuenta de ADDIUVA PERÚ, presta directamente los Servicios al Afiliado.
- f. **RESIDENCIA PERMANENTE**: El domicilio habitual

que el Afiliado informe o haya informado o cualquier otro domicilio que el Afiliado haya notificado a **ADDIUVA PERÚ** con posterioridad a su afiliación al programa y registrado en los sistemas de ADDIUVA PERÚ, siempre que se encuentre dentro del territorio del Perú. Este domicilio será considerado como del Afiliado para los efectos de los Servicios de asistencia, con máximo 1 (un) domicilio registrado y con máximo de 1(un) cambio de domicilio por semestre de vigencia.

g. **AÑO DE VIGENCIA**: Periodo de 365 días calendario, contados desde la fecha de inicio de periodo de vigencia.

h. **SERVICIOS**: Los servicios de asistencia contemplados y descritos en el Condicionado de Producto.

i. **SITUACIÓN DE ASISTENCIA**: Todo hecho o acto, accidente, ocurrido a un afiliado y que estando dentro de los términos y con las características y limitaciones establecidas en el Condicionado del Producto, den derecho a solicitar la prestación de los Servicios.

j. **SOLES**: La moneda de curso legal vigente en Perú

k. **PAÍS DE RESIDENCIA**: Para fines de este condicionado, La República del Perú.

3. DETALLE DE COBERTURAS Y EXCLUSIONES DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

REFERENCIA TELEFONICA DE HOTELES

A través de esta asistencia el afiliado podrá solicitar a un operador de ADDIUVA PERÚ, referencias sobre diferentes Hoteles, su ubicación y horarios de atención, como así también solicitar información sobre valores, formas de pago y condiciones del servicio. Este servicio se brindará en el horario de 09.00 a 18.00 horas.

REFERENCIA TELEFONICA DE RESTAURANTES

A través de esta asistencia el afiliado podrá solicitar a un

operador de ADDIUIVA PERÚ, referencias sobre diferentes Restaurantes, su ubicación y horarios de atención, como así también solicitar información sobre valores, formas de pago y condiciones del servicio. Este servicio se brindará en el horario de 09.00 a 18.00 horas.

REFERENCIA TELEFONICA DE SITIOS TURISTICOS

A través de esta asistencia el afiliado podrá solicitar a un operador de ADDIUIVA PERÚ, referencias sobre diferentes Sitios Turísticos, su ubicación y horarios de atención, como así también solicitar información sobre valores, formas de pago y condiciones del servicio. Este servicio se brindará en el horario de 09.00 a 18.00 horas.

ORIENTACION MEDICA TELEFONICA

Servicio de orientación médica telefónica proporcionado por profesionales del área de la salud, orientado a responder las inquietudes efectuadas por el afiliado, en búsqueda de una solución y/u orientación sobre enfermedades, dolencias, síntomas, malestares, imprevistos de salud, interacción de medicamentos, interpretación de exámenes, información sobre medicamentos, información de nutrición. Servicio tiene que ser solicitado por un interlocutor válido.

RETRASO DE VUELOS (ORIENTACION Y COORDINACION)

En el caso que la aerolínea demore el vuelo el afiliado, podrá solicitar a un operador de ADDIUIVA PERU, referencias sobre las líneas telefónicas y pueda ser derivado con su aerolínea para consultar sobre retrasos de vuelo que pudieran presentarse, Este servicio se brindará en el horario de 09.00 a 18.00 horas.

PERDIDA DE MALETAS (ORIENTACION Y COORDINACION)

En el caso que la aerolínea haya extraviado la maleta del afiliado podrá solicitar a un operador de ADDIUIVA PERU, referencias sobre las líneas telefónicas y pueda ser derivado con su aerolínea para consultar sobre el procedimiento para la declaración de la pérdida de del equipaje. Este servicio se brindará en el horario de 09.00 a 18.00 horas.

4. OTRAS CONDICIONES CONTRACTUALES

EXCEDENTES

Se considera excedente todos aquellos gastos adicionales al valor tope de servicio de la asistencia. El excedente será pagado en forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos al prestador del servicio.

5. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS

No son objetos de los Servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- Cuando no exista la infraestructura pública o privada en la localidad correspondiente.
- Cuando en el país, se decreta un estado de emergencia, inmovilización civil (toque de queda) a causa de un desastre natural, pandemia, epidemia y/o otros que atenten contra la salud y el bienestar público.
- Los servicios que el afiliado haya contratado sin previo consentimiento e información de ADDIUIVA PERU y

Protecta Security.

- Actos realizados por el Titular o el Beneficiario con dolo o mala fe comprobado por la asistencia.
- Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna, por lo que por su naturaleza no permita atender debidamente la asistencia.
- Cuando se reporte la urgencia en un plazo superior al tiempo indicado en cada cobertura.
- Pandemias o epidemias dictadas por el MINSA o la OMS.
- Motivos que pudieran generar o provocar daños, perjuicios o contagio de enfermedades a los prestadores de servicios, tales como incendios, estructuras con peligro de derrumbe o con recomendación de demolición, enfermedades virales o infecciosas de alto riesgo (epidemias, pandemias o brotes masivos de enfermedades en la zona de residencia del suscriptor), entre otros.

6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

- Reportar a la central telefónica 391-3000 opción 1, su solicitud de servicio de asistencia.
- Abstenerse de realizar gastos de forma particular sin haber coordinado previamente con la central telefónica de **ADDIUIVA PERÚ**.
- Informar a la asistencia del evento en un plazo NO superior al tiempo indicado en cada cobertura.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso el afiliado requiera de los servicios contemplados en el Programa, se procederá de la siguiente manera

- El Afiliado que requiera del servicio se comunicará al siguiente número de contacto 391-3000 opción 1. Y posterior será derivado a la central de **ADDIUIVA PERÚ**. Quien solicitará los datos respectivos, para la validación correspondiente.
- El afiliado debe reportar la solicitud de asistencia en el momento que requiera la asistencia.
- El afiliado procederá a suministrarle al funcionario que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado.

8. CARENCIA

- 48 horas de carencia para los servicios solicitados por el afiliado.

9. RESTITUCIÓN DE GASTOS

Únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones el afiliado tendrá derecho a algún tipo de reembolso:

- Obligatorio y excluyente, haberse comunicado con la línea de asistencia.
- Obligatorio y excluyente haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de la asistencia, la cual deberá pedirse por teléfono, solo cuando **ADDIUIVA PERÚ** no pueda prestar el servicio y se encuentre esto justificado.
- Una vez autorizada la solicitud previa, se enviará

- al afiliado un mail con el procedimiento para hacer efectivo el reintegro económico.
- En ningún caso **ADDIUA PERÚ** realizará un reintegro económico sin que al afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes (con detalle de prestación) y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley
- En ningún caso **ADDIUA PERÚ** realizará un reintegro económico sin que al afiliado haya solicitado el servicio a través de la plataforma de asistencia.
- **ADDIUA PERÚ**, tiene un plazo de 30 días para generar la restitución de gastos.

PROGRAMA DE ASISTENCIAS: PERFIL ESTUDIANTIL - PÓLIZA GRUPAL

COBERTURA	MONTO MÁXIMO	ATENCIÓNES POR AÑO
Atención médica ambulatoria.	100%	3 servicios
Orientación médica telefónica.	100%	ilimitado
Mantenimiento preventivo de equipos a domicilio (mano de obra).	S/200.00	2 servicios
Orientación psicológica.	100%	ilimitado
Tutor para repaso en matemáticas e inglés.	S/100.00	3 servicios
Ambulancia para eventos especiales máximo 1 hora.	100%	3 servicios
Charlas para padres de familia y/o profesores.	100%	3 servicios

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

- a.** Estos términos y condiciones regulan las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia incluidos en el Programa de Asistencia Protecta en adelante, "Programa" ofrecida por American Assist International Perú S.A.C. en adelante "**ADDIUVA PERÚ**".
- b.** **ADDIUVA PERÚ** le brindará al afiliado servicios de asistencia las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a través de **ADDIUVA PERÚ** y acorde a lo establecido en el Programa. Por ello, es necesario que **ADDIUVA PERÚ** disponga de los recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier emergencia o solicitud de referencias, sujetándose al Programa.
- c.** Protecta Security no se responsabiliza por la asistencia o el servicio ofrecido por **ADDIUVA PERÚ** en virtud de la presente publicación.

2. DEFINICIONES GENERALES DEL PLAN DE ASISTENCIA

Los términos señalados a continuación que se encuentren aquí definidos tendrán los significados que se le atribuyen a los mismos en este documento de Términos y Condiciones del Servicio.

- a. AFILIADO:** Son los suscriptores o clientes que se hayan adherido al Programa. El servicio sólo puede ser contratado por el Titular.
- b. EVENTO:** El hecho que, ocurrido en un mismo momento, produce el daño, avería o desperfecto reparable en una única oportunidad con la asistencia.
- c. PERIODO DE VIGENCIA:** Periodo durante el cual se consideran activos los servicios del Programa.
- d. PROTECTA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS:** En adelante PROTECTA SECURITY
- e. PROVEEDOR:** Tercero que, por cuenta de ADDIUVA

PERÚ, presta directamente los Servicios al Afiliado.

f. RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio habitual que el Afiliado informe o haya informado o cualquier otro domicilio que el Afiliado haya notificado a **ADDIUVA PERÚ** con posterioridad a su afiliación al programa y registrado en los sistemas de **ADDIUVA PERÚ**, siempre que se encuentre dentro del territorio del Perú. Este domicilio será considerado como del Afiliado para los efectos de los Servicios de asistencia, con máximo 1 (un) domicilio registrado y con máximo de 1(un) cambio de domicilio por semestre de vigencia.

g. AÑO DE VIGENCIA: Periodo de 365 días calendario, contados desde la fecha de inicio de periodo de vigencia.

h. SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados y descritos en el Condicionado de Producto.

i. SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto, accidente, ocurrido a un afiliado y que estando dentro de los términos y con las características y limitaciones establecidas en el Condicionado del Producto, den derecho a solicitar la prestación de los Servicios.

j. SOLES: La moneda de curso legal vigente en Perú

k. PAÍS DE RESIDENCIA: Para fines de este condicionado, la República del Perú.

3. DETALLE DE COBERTURAS Y EXCLUSIONES DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA (MEDICINA GENERAL)

Cuando el afiliado requiera realizar una consulta en medicina general ambulatoria, **ADDIUVA PERÚ** coordinará con los centros médicos, para que el afiliado sea atendido (Solo está cubierto la consulta inicial).

Condiciones del servicio:

- El afiliado y/o estudiante, debe figurar activo en la base de datos que envíe el centro de estudios.
- Si el afiliado y/o estudiante, es un menor de 18 años, deberá de asistir acompañado de sus padres y/o apoderado.
- Este servicio, solo podrá ser solicitado 01 vez, cada cuatrimestre en el año de cobertura.
- El horario de atención en cabina es 24/7. El horario de asignación de la consulta médica, será en horario hábil (De 8:00 AM – 18:00 PM) y/o disponibilidad del centro médico (Programado).

Exclusiones del servicio:

- No incluye medicamentos, exámenes, análisis y/o tratamientos.
- No incluye emergencias y/o urgencias.
- No incluye segunda opinión médica.
- No incluye consultas especializadas.

ORIENTACION MEDICA TELEFONICA

Servicio de orientación medica telefónica proporcionado por profesionales del área de la salud, orientado a responder las inquietudes efectuadas por él afiliado, en búsqueda de una orientación sobre enfermedades, dolencias, síntomas, malestares, imprevistos de salud, interacción de medicamentos, información sobre medicamentos, información de nutrición.

Condiciones del servicio:

El afiliado y/o estudiante, debe figurar activo en la base de datos que envíe el centro de estudios.
Si el afiliado y/o estudiante, es un menor de 18 años, la asistencia deberá de ser solicitada por sus padres y/o apoderado.
El horario de atención en cabina es 24/7. El horario de asignación de la consulta médica, será en horario hábil (De 8:00 AM – 18:00 PM) y/o disponibilidad (Programado).

Exclusiones del servicio:

- Prescripción de medicamentos.
- No incluye emergencias y/o urgencias.
- Diagnóstico de enfermedades o accidentes.
- Emisión de licencias médicas.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO A DOMICILIO (MANO DE OBRA)

Cuando se requiera el soporte, para el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y/o impresoras de propiedad del afiliado y este se encuentre instalado dentro del domicilio registrado, ADDIUVA PERÚ lo pondrá en contacto con un profesional, técnico de sistemas o informática, el cual le brindara una evaluación telefónica inicial con el técnico especializado, para definir si se lleva a cabo la visita técnica y brindar el soporte in situ.

Condiciones del servicio:

- El afiliado y/o estudiante, debe figurar activo en la base de datos que envíe el centro de estudios.
- Si el afiliado y/o estudiante, es un menor de 18 años, la asistencia deberá de ser solicitada por sus padres y/o apoderado, el cual deberá de estar presente al momento de realizarse la asistencia.
- El horario de atención en cabina es 24/7. El horario de

asignación de la asistencia, será en horario hábil (De 8:00 AM – 18:00 PM) y/o disponibilidad (Programado).

- Los insumos y repuestos, para el servicio de mantenimiento deberán ser cubiertos por el afiliado, estos deberán ser adquiridos antes de la visita.
- 02 servicios al año (01 cada 06 meses).

Exclusiones del servicio:

- Cuando la impresora y equipo de cómputo presente algún daño físico, por mala manipulación del afiliado.
- Reparación de impresoras y equipos de cómputo.
- Traslado de impresoras y equipos de cómputo del domicilio del afiliado a otro punto.
- Recarga de cartucho de tinta.
- Cambio y/o reparación de cabezal de impresoras.
- Instalación de software.

ORIENTACION PSICOLOGICA TELEFONICA

Servicio de contención, apoyo y guía entregado por psicólogos profesionales destinada a brindar ayuda y orientación después de eventos traumáticos. El profesional entregará recomendaciones de cómo actuar ante esos casos.

Protecta Security y ADDIUVA PERÚ se exime de toda responsabilidad por los actos u omisiones que pudiera concretar el afiliado después de la orientación telefónica.

Condiciones del servicio:

- El afiliado y/o estudiante, debe figurar activo en la base de datos que envíe el centro de estudios.
- Si el afiliado y/o estudiante, es un menor de 18 años, la asistencia deberá de ser solicitada por sus padres y/o apoderado, el cual deberá de estar presente cuando se realice la asistencia.
- El horario de atención en cabina es 24/7. El horario de asignación de la orientación psicológica, será en horario hábil (De 8:00 AM – 18:00 PM) y/o disponibilidad (Programado).

Exclusiones del servicio:

- Prescripción de medicamentos.
- No incluye emergencias y/o urgencias durante cualquier evento traumático.
- Coordinación de citas psicológicas in situ y/o tratamientos posteriores.
- Cuando el afiliado no se encuentre en una situación estable, para recibir la orientación telefónica.
- Contención para intentos de suicidio y/o depresión.

TUTOR PARA REPASO DE MATEMATICA Y/O INGLES (TELEASISTENCIA)

El servicio de teleasistencia pone a disposición del afiliado, un staff de profesionales en la educación a través de video conferencia, en el caso que el estudiante no pueda asistir presencialmente a clases por restricción medida (Acreditable). El Tutor podrá orientar en temas relacionados a Matemática y/o Ingles, los mismos que deben estar relacionados a la curricular académica.

Condiciones del servicio:

- El afiliado y/o estudiante, debe figurar activo en la base de datos que envíe el centro de estudios.
- Si el afiliado y/o estudiante, es un menor de 18 años, la

asistencia deberá de ser solicitada por sus padres y/o apoderado, el cual deberá de estar presente cuando se realice la asistencia.

- El horario de atención en cabina es 24/7. El horario de asignación de la Teleasistencia, será en horario hábil (De 8:00 AM – 18:00 PM) y/o disponibilidad (Programado).
- El servicio tiene un tope de 3 clases al año, cada clase con un máximo de 45 minutos.
- La tutoría será un repaso en el tema del curso que solicite el afiliado.

Exclusiones del servicio:

- Coordinación entre el afiliado y proveedor para brindar servicio in situ.
- Menores que no se encuentren acompañados de sus padres y/o apoderados durante la entrega del servicio.

AMBULANCIA PARA EVENTO ESPECIALES MAXIMO 1 HORA (COBERTURA SOLO PARA CENTRO DE ESTUDIOS)

Por solicitud del centro de estudio, ADDIUVA PERÚ enviara una ambulancia para cubrir eventos especiales máximo 1 hora, este servicio solo para ambulancia tipo II. Orientado a brindar soporte y atención de reanimación o primeros auxilios de posibles casos que se presenten durante el evento. Una vez culminado la hora del servicio la ambulancia se retirará del evento.

Condiciones del servicio:

- El servicio deberá ser solicitado por un representante del centro de estudio, registrado al momento de enviar la base de datos.
- Los servicios no son acumulables.
- El servicio deberá ser solicitado con un máximo de 01 semana de anticipación a la fecha del evento.
- Esta cobertura tiene una carencia de 03 meses y puede ser solicitada 01 evento cada 04 meses.
- La cobertura de 03 servicios al año, solo es para el centro de estudios y no es acumulable por la cantidad de alumnos y/o afiliados que registre.

Exclusiones del servicio:

- Ambulancias programadas.
- Ambulancias para traslado derivadas de dolencias de embarazos.
- Retiro de pacientes en hospitales o clínicas.
- Traslado de casos situaciones de pandemias, epidemias (Entre otros COVID-19)
- Situación en que el afiliado se encuentre violento, armado o agresivo, por cualquier otra circunstancia.
- Situación en que el afiliado manifieste trastornos en personalidad que dificulten su traslado o atención.
- Situación en que el afiliado sufra casos de esquizofrenia o ataques de ansiedad.

CHARLAS PARA PADRES DE FAMILIA O PROFESORES (COBERTURA SOLO PARA EL CENTRO DE ESTUDIOS)

Por solicitud de Centro educativo y con anticipación de 2 semanas, se coordinará charlas de alto valor para los padres o profesores con la finalidad de que puedan abordar ciertos temas de la realidad en los adolescentes, como, por ejemplo: Cómo hablar de sexualidad con los adolescentes, la inclusión, el bullying, desarrollo de la

personalidad. Estas charlas serán brindadas vía virtual a un grupo mínimo de 20 personas por 45min. o 60min.

Condiciones del servicio:

- El servicio deberá ser solicitado por un representante del centro de estudio, registrado al momento de enviar la base de datos.
- Los servicios no son acumulables.
- El servicio deberá ser solicitado con un máximo de 02 semana de anticipación a la fecha del evento.
- Esta cobertura puede ser solicitada 01 evento cada 04 meses.
- La cobertura de 03 servicios al año, solo es para el centro de estudios y no es acumulable por la cantidad de alumnos y/o afiliados que registre.

Exclusiones del servicio:

- Charlas in situ.
- Certificaciones de charlas para padres y/o profesores.

4. OTRAS CONDICIONES CONTRACTUALES

EXCEDENTES

Se considera excedente todos aquellos gastos adicionales al valor tope de servicio de la asistencia. El excedente será pagado en forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos al prestador del servicio.

LÍMITES GEOGRÁFICOS PARA LAS ASISTENCIAS FÍSICAS

Las asistencias a domicilio se brindarán dentro de los siguientes límites geográficos:

En Lima Metropolitana y Callao:
Por el norte hasta Puente Piedra.
Por el sur hasta Lurín
Por el este hasta Chaclacayo
Por el oeste hasta el Callao.

En Provincias:

En las zonas urbanas y distritos donde exista la infraestructura para cubrir la asistencia.

5. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS

No son objetos de los Servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- Cuando no exista la infraestructura pública o privada en la localidad correspondiente.
- Cuando en el país, se decrete un estado de emergencia, inmovilización civil (toque de queda) a causa de un desastre natural, pandemia, epidemia y/o otros que atenten contra la salud y el bienestar público.
- Los servicios que el afiliado haya contratado sin previo consentimiento e información de ADDIUVA PERU y Protecta Security.
- Actos realizados por el Titular o el Beneficiario con dolo o mala fe comprobado por la asistencia.
- Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna, por lo que por su naturaleza no permita

- atender debidamente la asistencia.
- Cuando se reporte la urgencia en un plazo superior al tiempo indicado en cada cobertura.
- Pandemias o epidemias dictadas por el MINSA o la OMS.
- Motivos que pudieran generar o provocar daños, perjuicios o contagio de enfermedades a los prestadores de servicios, tales como incendios, estructuras con peligro de derrumbe o con recomendación de demolición, enfermedades virales o infecciosas de alto riesgo (epidemias, pandemias o brotes masivos de enfermedades en la zona de residencia del suscriptor), entre otros.

6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

- Reportar a la central telefónica 391-3000 opción 1, su solicitud de servicio de asistencia.
- Abstenerse de realizar gastos de forma particular sin haber coordinado previamente con la central telefónica de ADDIUA PERÚ.
- Informar a la asistencia del evento en un plazo NO superior al tiempo indicado en cada cobertura.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso el afiliado requiera de los servicios contemplados en el Programa, se procederá de la siguiente manera

- El Afiliado que requiera del servicio se comunicará al siguiente número de contacto 391-3000 opción 1. Y posterior será derivado a la central de ADDIUA PERÚ. Quien solicitará los datos respectivos, para la validación correspondiente.
- El afiliado debe reportar la solicitud de asistencia en el momento que requiera la asistencia.
- El afiliado procederá a suministrarle al funcionario que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado.

8. CARENCIA

- 03 meses de carencia para los servicios solicitados por el centro de estudios (Ambulancia o charlas para padres)
- 48 horas de carencia para los servicios solicitados por el afiliado.

9. RESTITUCIÓN DE GASTOS

Únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones el afiliado tendrá derecho a algún tipo de reembolso:

- Obligatorio y excluyente, haberse comunicado con la línea de asistencia.
- Obligatorio y excluyente haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de la asistencia, la cual deberá pedirse por teléfono, solo cuando **ADDIUA PERÚ** no pueda prestar el servicio y se encuentre esto justificado.
- Una vez autorizada la solicitud previa, se enviará al afiliado un mail con el procedimiento para hacer efectivo el reintegro económico.
- En ningún caso **ADDIUA PERÚ** realizará un reintegro económico sin que al afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes (con detalle de prestación) y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley
- En ningún caso **ADDIUA PERÚ** realizará un reintegro económico sin que al afiliado haya solicitado el servicio a través de la plataforma de asistencia.
- **ADDIUA PERÚ**, tiene un plazo de 30 días para generar la restitución de gastos.

PROGRAMA DE ASISTENCIAS: PERFIL ESTUDIANTIL - PÓLIZA INDIVIDUAL

COBERTURA	MONTO MÁXIMO	ATENCIÓNES POR AÑO
Atención médica ambulatoria.	100%	3 servicios
Orientación médica telefónica.	100%	ilimitado
Mantenimiento preventivo de equipos a domicilio sólo mano de obra.	S/200.00	2 servicios
Orientación psicológica.	100%	ilimitado
Tutor para repaso en matemática e inglés.	100%	3 servicios

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

- a.** Estos términos y condiciones regulan las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia incluidos en el Programa de Asistencia Protecta en adelante, "Programa" ofrecida por American Assist International Perú S.A.C. en adelante "**ADDIUVA PERÚ**".
- b.** **ADDIUVA PERÚ** le brindará al afiliado servicios de asistencia las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a través de **ADDIUVA PERÚ** y acorde a lo establecido en el Programa. Por ello, es necesario que **ADDIUVA PERÚ** disponga de los recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier emergencia o solicitud de referencias, sujetándose al Programa.
- c.** Protecta Security no se responsabiliza por la asistencia o el servicio ofrecido por **ADDIUVA PERÚ** en virtud de la presente publicación.

2. DEFINICIONES GENERALES DEL PLAN DE ASISTENCIA

Los términos señalados a continuación que se encuentren aquí definidos tendrán los significados que se le atribuyen a los mismos en este documento de Términos y Condiciones del Servicio.

- a. AFILIADO:** Son los suscriptores o clientes que se hayan adherido al Programa. El servicio sólo puede ser contratado por el Titular.
- b. EVENTO:** El hecho que, ocurrido en un mismo momento, produce el daño, avería o desperfecto reparable en una única oportunidad con la asistencia.
- c. PERIODO DE VIGENCIA:** Periodo durante el cual se consideran activos los servicios del Programa.
- d. PROTECTA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS:** En adelante PROTECTA SECURITY
- e. PROVEEDOR:** Tercero que, por cuenta de **ADDIUVA PERÚ**, presta directamente los Servicios al Afiliado.
- f. RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual que el Afiliado informe o haya informado o cualquier otro domicilio que el Afiliado haya notificado a **ADDIUVA PERÚ** con posterioridad a su afiliación al programa y registrado

en los sistemas de **ADDIUVA PERÚ**, siempre que se encuentre dentro del territorio del Perú. Este domicilio será considerado como del Afiliado para los efectos de los Servicios de asistencia, con máximo 1 (un) domicilio registrado y con máximo de 1(un) cambio de domicilio por semestre de vigencia.

g. AÑO DE VIGENCIA: Periodo de 365 días calendario, contados desde la fecha de inicio de periodo de vigencia.

h. SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados y descritos en el Condicionado de Producto.

i. SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto, accidente, ocurrido a un afiliado y que estando dentro de los términos y con las características y limitaciones establecidas en el Condicionado del Producto, den derecho a solicitar la prestación de los Servicios.

j. SOLES: La moneda de curso legal vigente en Perú

k. PAÍS DE RESIDENCIA: Para fines de este condicionado, la República del Perú.

3. DETALLE DE COBERTURAS Y EXCLUSIONES DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA (MEDICINA GENERAL)

Cuando el afiliado requiera realizar una consulta en medicina general ambulatoria, **ADDIUVA PERÚ** coordinará con los centros médicos, para que el afiliado sea atendido (Solo está cubierto la consulta inicial).

Condiciones del servicio:

- El afiliado, debe figurar activo en la base de datos.
- Si el afiliado y/o estudiante, es un menor de 18 años, deberá de asistir acompañado de sus padres y/o apoderado.
- Este servicio, solo podrá ser solicitado 01 vez, cada cuatrimestre en el año de cobertura.
- El horario de atención en cabina es 24/7. El horario de asignación de la consulta médica, será en horario

- hábil (De 8:00 AM – 18:00 PM) y/o disponibilidad del centro médico (Programado).

Exclusiones del servicio:

- No incluye medicamentos, exámenes, análisis y/o tratamientos.
- No incluye emergencias y/o urgencias.
- No incluye segunda opinión médica.
- No incluye consultas especializadas.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Servicio de orientación medica telefónica proporcionado por profesionales del área de la salud, orientado a responder las inquietudes efectuadas por él afiliado, en búsqueda de una orientación sobre enfermedades, dolencias, síntomas, malestares, imprevistos de salud, interacción de medicamentos, información sobre medicamentos, información de nutrición.

Condiciones del servicio:

- El afiliado y/o estudiante, debe figurar activo en la base de datos.
- Si el afiliado y/o estudiante, es un menor de 18 años, la asistencia deberá de ser solicitada por sus padres y/o apoderado.
- El horario de atención en cabina es 24/7. El horario de asignación de la consulta médica, será en horario hábil (De 8:00 AM – 18:00 PM) y/o disponibilidad (Programado).

Exclusiones del servicio:

- Prescripción de medicamentos.
- No incluye emergencias y/o urgencias.
- Diagnóstico de enfermedades o accidentes.
- Emisión de licencias médicas.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO A DOMICILIO (MANO DE OBRA)

Cuando se requiera el soporte, para el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y/o impresoras de propiedad del afiliado y este se encuentre instalado dentro del domicilio registrado, ADDIUVA PERÚ lo pondrá en contacto con un profesional, técnico de sistemas o informática, el cual le brindara una evaluación telefónica inicial con el técnico especializado, para definir si se lleva a cabo la visita técnica y brindar el soporte in situ.

Condiciones del servicio:

- El afiliado y/o estudiante, debe figurar activo en la base de datos.
- Si el afiliado y/o estudiante, es un menor de 18 años, la asistencia deberá de ser solicitada por sus padres y/o apoderado, el cual deberá de estar presente al momento de realizarse la asistencia.
- El horario de atención en cabina es 24/7. El horario de asignación de la asistencia, será en horario hábil (De 8:00 AM – 18:00 PM) y/o disponibilidad (Programado).
- Los insumos y repuestos, para el servicio de mantenimiento deberán ser cubiertos por el afiliado, estos deberán ser adquiridos antes de la visita.
- 02 servicios al año (01 cada 06 meses).

Exclusiones del servicio:

- Cuando la impresora y equipo de cómputo presente

- algún daño físico, por mala manipulación del afiliado.
- Reparación de impresoras y equipos de cómputo.
- Traslado de impresoras y equipos de cómputo del domicilio del afiliado a otro punto.
- Recarga de cartucho de tinta.
- Cambio y/o reparación de cabezal de impresoras.
- Instalación de software.

ORIENTACION PSICOLOGICA TELEFONICA

Servicio de contención, apoyo y guía entregado por psicólogos profesionales destinada a brindar ayuda y orientación después de eventos traumáticos. El profesional entregará recomendaciones de cómo actuar ante esos casos.

Protecta Security y **ADDIUVA PERÚ** se exime de toda responsabilidad por los actos u omisiones que pudiera concretar el afiliado después de la orientación telefónica.

Condiciones del servicio:

- El afiliado y/o estudiante, debe figurar activo en la base de datos.
- Si el afiliado y/o estudiante, es un menor de 18 años, la asistencia deberá de ser solicitada por sus padres y/o apoderado, el cual deberá de estar presente cuando se realice la asistencia.
- El horario de atención en cabina es 24/7. El horario de asignación de la orientación psicológica, será en horario hábil (De 8:00 AM – 18:00 PM) y/o disponibilidad (Programado).

Exclusiones del servicio:

- Prescripción de medicamentos.
- No incluye emergencias y/o urgencias durante cualquier evento traumático.
- Coordinación de citas psicológicas in situ y/o tratamientos posteriores.
- Cuando el afiliado no se encuentre en una situación estable, para recibir la orientación telefónica.
- Contención para intentos de suicidio y/o depresión.

TUTOR PARA REPASO DE MATEMATICA Y/O INGLES (TELEASISTENCIA)

El servicio de teleasistencia pone a disposición del afiliado, un staff de profesionales en la educación a través de video conferencia, en el caso que el estudiante no pueda asistir presencialmente a clases por restricción medida (Acreditable). El Tutor podrá orientas en temas relacionados a Matemática y/o Ingles, los mismos que deben estar relacionados a la curricular académica.

Condiciones del servicio:

- El afiliado y/o estudiante, debe figurar activo en la base de datos que envíe el centro de estudios.
- Si el afiliado y/o estudiante, es un menor de 18 años, la asistencia deberá de ser solicitada por sus padres y/o apoderado, el cual deberá de estar presente cuando se realice la asistencia.
- El horario de atención en cabina es 24/7. El horario de asignación de la Teleasistencia, será en horario hábil (De 8:00 AM – 18:00 PM) y/o disponibilidad (Programado).
- El servicio tiene un tope de 3 clases al año, cada clase con un máximo de 45 minutos.
- La tutoría será un repaso en el tema del curso que

solicite el afiliado.

Exclusiones del servicio:

- Coordinación entre el afiliado y proveedor para brindar servicio in situ.
- Menores que no se encuentren acompañados de sus padres y/o apoderados durante la entrega del servicio.

4. OTRAS CONDICIONES CONTRACTUALES

EXCEDENTES

Se considera excedente todos aquellos gastos adicionales al valor tope de servicio de la asistencia. El excedente será pagado en forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos al prestador del servicio.

LÍMITES GEOGRÁFICOS PARA LAS ASISTENCIAS FÍSICAS

Las asistencias a domicilio se brindarán dentro de los siguientes límites geográficos:

En Lima Metropolitana y Callao:
Por el norte hasta Puente Piedra.
Por el sur hasta Lurín
Por el este hasta Chaclacayo
Por el oeste hasta el Callao.

En Provincias:

En las zonas urbanas y distritos donde exista la infraestructura para cubrir la asistencia.

5. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS

No son objetos de los Servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- Cuando no exista la infraestructura pública o privada en la localidad correspondiente.
- Cuando en el país, se decreta un estado de emergencia, inmovilización civil (toque de queda) a causa de un desastre natural, pandemia, epidemia y/o otros que atenten contra la salud y el bienestar público.
- Los servicios que el afiliado haya contratado sin previo consentimiento e información de ADDIUIVA PERÚ y Protecta Security.
- Actos realizados por el Titular o el Beneficiario con dolo o mala fe comprobado por la asistencia.
- Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna, por lo que por su naturaleza no permita atender debidamente la asistencia.
- Cuando se reporte la urgencia en un plazo superior al tiempo indicado en cada cobertura.
- Pandemias o epidemias dictadas por el MINSA o la OMS.
- Motivos que pudieran generar o provocar daños, perjuicios o contagio de enfermedades a los prestadores de servicios, tales como incendios, estructuras con peligro de derrumbe o con recomendación de demolición, enfermedades virales o infecciosas de alto riesgo (epidemias, pandemias o brotes masivos de enfermedades en la zona de residencia del suscriptor), entre otros.

6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

- Reportar a la central telefónica 391-3000 opción 1, su solicitud de servicio de asistencia.
- Abstenerse de realizar gastos de forma particular sin haber coordinado previamente con la central telefónica de ADDIUIVA PERÚ.
- Informar a la asistencia del evento en un plazo NO superior al tiempo indicado en cada cobertura.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso el afiliado requiera de los servicios contemplados en el Programa, se procederá de la siguiente manera

- El Afiliado que requiera del servicio se comunicará al siguiente número de contacto 391-3000 opción 1. Y posterior será derivado a la central de ADDIUIVA PERÚ. Quien solicitará los datos respectivos, para la validación correspondiente.
- El afiliado debe reportar la solicitud de asistencia en el momento que requiera la asistencia.
- El afiliado procederá a suministrarle al funcionario que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado.

8. CARENCIA

- 48 horas de carencia para los servicios solicitados por el afiliado.

9. RESTITUCIÓN DE GASTOS

Únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones el afiliado tendrá derecho a algún tipo de reembolso:

- Obligatorio y excluyente, haberse comunicado con la línea de asistencia.
- Obligatorio y excluyente haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de la asistencia, la cual deberá pedirse por teléfono, solo cuando **ADDIUIVA PERÚ** no pueda prestar el servicio y se encuentre esto justificado.
- Una vez autorizada la solicitud previa, se enviará al afiliado un mail con el procedimiento para hacer efectivo el reintegro económico.
- En ningún caso **ADDIUIVA PERÚ** realizará un reintegro económico sin que al afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes (con detalle de prestación) y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley
- En ningún caso **ADDIUIVA PERÚ** realizará un reintegro económico sin que al afiliado haya solicitado el servicio a través de la plataforma de asistencia.
- **ADDIUIVA PERÚ**, tiene un plazo de 30 días para generar la restitución de gastos.



Av. Domingo Orué 165, 8vo. piso
Surquillo, Lima 34, Perú
Central de Servicio al Cliente: Lima (01) 391-3000 | Provincia 0801-1-1278
Canal de Whatsapp: 945 811 540
clientes@protectasecurity.pe
www.protectasecurity.pe