

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO SOAT 911

1. INTRODUCCIÓN

Ante cualquier eventualidad, **PROTECTA** le brinda a sus afiliados, mediante su programa “**ASISTENCIA SOAT 911 PROTECTA**”, Asistencia Vial las 24 horas del día durante los 365 días del año.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de lo dispuesto en el presente documento, se considerarán los términos indicados a continuación:

- A) **PROTECTA**: Protecta S.A. Compañía de Seguros.
- B) **AAP**: American Assist Perú S.A.C.
- C) **VEHICULO AFILIADO**: Es el vehículo registrado en el Certificado SOAT. Vehículo de locomoción con motor de combustión interna en el que se encuentre el **TITULAR** (Contratante del SOAT) o su **REPRESENTANTE**, el cual utilice para su transporte particular. En ningún caso, el vehículo afiliado podrá ser:
 - i) Destinados al transporte terrestre público de mercancías o de personas;
 - ii) Destinados al servicio de taxi o al alquiler y siempre que los vehículos no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos;
 - iii) Que sean de un modelo con una antigüedad superior a 15 (Quince) años;
- D) **TITULAR**: Persona natural, contratante del Seguro SOAT, que se encuentre afiliado al plan de “ASISTENCIA SOAT 911 PROTECTA”, quien podrá gozar de todos los servicios a los que tiene derecho, de conformidad con los términos, condiciones y exclusiones establecidas en el presente documento.
- E) **REPRESENTANTE DEL TITULAR**: Persona natural que se encuentre a cargo del vehículo afiliado, quien solicite los servicios de asistencia y brinde los datos de afiliación del Seguro SOAT, como parte del proceso de validación telefónica.
- F) **DÓLARES**: La moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de Norteamérica.
- G) **NUEVO SOL**: La moneda de curso legal vigente en el Perú.
- H) **SERVICIOS**: Los servicios de asistencia detallados en la Cotización “ASISTENCIA SOAT 911 PROTECTA”, adjunta al presente Anexo.
- I) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA**: Aquellos hechos o actos detallados y con las características y limitaciones establecidas en el presente documento, que concedan el derecho a recibir las prestaciones de **SERVICIOS** previstos en el presente Anexo.
- J) **ACCIDENTE**: Todo acontecimiento extraordinario, imprevisible, irresistible y violento que provoque, de manera evidente, daños materiales y/o corporales al TITULAR o su REPRESENTANTE, durante la vigencia del presente documento.
- K) **FECHA DE INICIO**: Fecha a partir de la cual los SERVICIOS que ofrece AAP estarán a disposición del TITULAR y su REPRESENTANTE. El seguro SOAT es un producto cuyo pago de prima se realiza de forma anual. El TITULAR y su REPRESENTANTE podrán hacer uso del servicio a las 72 horas de haberse afiliado al seguro SOAT.
- L) **PAÍS DE RESIDENCIA**: La República de Perú.
- M) **TERRITORIALIDAD**: Radio de acción según Cláusula “Anillos de Atención”.
- N) **KILÓMETRO CERO**: Lugar o punto de inicio, donde sea solicita la Asistencia o servicio.

3. LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESTADOS POR AAP EN LA REPÚBLICA DE PERÚ

3.1 ASISTENCIA VIAL

Los siguientes servicios de asistencia se prestarán únicamente en la Republica del Perú, desde el lugar de residencia permanente del TITULAR o su REPRESENTANTE, o desde cualquier sitio en el cual se encuentre dentro del referido país.

A) ENVÍO DE GRÚA:

En caso de accidente automovilístico que no permita la circulación autónoma del VEHÍCULO AFILIADO, AAP gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el TITULAR o su REPRESENTANTE, con un límite máximo de:

- ❖ **POR ACCIDENTE: S/. 350.00 (Trecientos cincuenta Soles) POR EVENTO.**
- ❖ **NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO: DOS EVENTOS.**

AAP se compromete, antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, a comunicar al TITULAR o su REPRESENTANTE el monto del mismo para su autorización, el cual (de ser aceptado) será pagado en forma inmediata con sus propios recursos al proveedor.

El radio de atención para el presente servicio en el caso de Lima Metropolitana se encuentra definido en la cláusula “Anillos de Atención” del presente documento. Para el caso de Provincias, se informará al cliente el tiempo de llegada de la asistencia y en caso de que se encuentre de acuerdo con dicho tiempo, se procederá a enviar el servicio.

En todos los casos, el TITULAR o su REPRESENTANTE deberán acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO AFILIADO hasta el taller de destino o lugar indicado. Exceptuando los casos en que él o los ocupantes del vehículo tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo.

Queda entendido que el servicio de remolque no se prestará a vehículos con carga y/o heridos, o a aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad policial o judicial. **AAP** tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, etc. Además, este servicio es de emergencia suprimiendo los traslados de taller a taller, de casa a taller (si fuera a consecuencia de un hecho fortuito y/o fuerza mayor se brindará el remolque de manera excepcional) y de taller a casa.

B) APERTURA DE PUERTA EN CASO LA LLAVE ESTÉ DENTRO DEL AUTO:

En caso de que el TITULAR o su REPRESENTANTE olvide las llaves dentro del VEHÍCULO AFILIADO, **AAP** coordinará el envío y pago de un cerrajero para solucionar la eventualidad mencionada, (no se hacen duplicados de llaves).

- ❖ **LÍMITE MÁXIMO: S/. 150.00 (Ciento cincuenta Soles) POR EVENTO.**
- ❖ **NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO: DOS EVENTOS.**

El radio de atención para el presente servicio en el caso de Lima Metropolitana se encuentra definido en la cláusula “Anillos de Atención” del presente documento. Para el caso de Provincias, se informará al cliente el tiempo de llegada de la asistencia y en caso de que se encuentre de acuerdo con dicho tiempo, se procederá a enviar el servicio.

C) AUXILIO VIAL:

AAP gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el VEHÍCULO AFILIADO por el cual se solicita el servicio, pueda movilizarse por sus propios medios. Los tipos de auxilio podrán ser:

1. Cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura.
2. Falta de combustible (hasta 2 dos galones cubiertos por el TITULAR o su REPRESENTANTE).
3. Necesidad de paso de corriente al **VEHICULO**.

- ❖ **LÍMITE MÁXIMO: S/. 150.00 (Ciento cincuenta Soles) POR EVENTO**
- ❖ **NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO: DOS EVENTOS.**

Cabe indicar que el **máximo es 2 eventos al año** para cualquiera de las tres asistencias mencionadas anteriormente. Asimismo, **AAP** se compromete, antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, a comunicar al TITULAR o su REPRESENTANTE el monto del mismo para su autorización, el cual (de ser aceptado) será pagado en forma inmediata por el TITULAR o su REPRESENTANTE con sus propios recursos al PROVEEDOR.

El TITULAR o su REPRESENTANTE en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL.

El radio de atención para el presente servicio en el caso de Lima Metropolitana se encuentra definido en la cláusula “Anillos de Atención” del presente documento. Para el caso de Provincias, se informará al cliente el tiempo de llegada de la asistencia y en caso de que se encuentre de acuerdo con dicho tiempo, se procederá a enviar el servicio.

D) SERVICIO DE CHOFER DE REEMPLAZO EN LIMA METROPOLITANA:

En caso el TITULAR o su REPRESENTANTE requiera de un chofer para reemplazarlo en el manejo de su vehículo, deberá comunicarse con **AAP** para coordinar el servicio con un mínimo de dos horas de anticipación. Este servicio se encuentra sujeto a la disponibilidad de AAP.

- ❖ **CO-PAGO: S/. 60.00 (Sesenta Soles) POR EVENTO**
- ❖ **NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO: DOS EVENTOS**

El radio de atención para el presente servicio se encuentra definido en la cláusula “Anillos de Atención” del presente documento. Sólo se atenderá este servicio en Lima Metropolitana.

E) ENVIO DE CHOFER PARA REVISIÓN TÉCNICA:

En caso el TITULAR o su REPRESENTANTE requiera de un chofer para la revisión técnica de su vehículo, deberá comunicarse con **AAP** el cual gestionará y enviará un chofer calificado para dicha tarea.

La coordinación de este servicio se deberá realizar con una anticipación de 24 horas como mínimo. Este servicio se encuentra sujeto a la disponibilidad de AAP.

- ❖ **CO-PAGO: S/. 50.00 (Cincuenta Soles) POR EVENTO**
- ❖ **NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO: UN EVENTO**

El radio de atención para el presente servicio se encuentra definido en la cláusula “Anillos de Atención” del presente documento. Sólo se atenderá este servicio en Lima Metropolitana.

3.2 ASISTENCIA LEGAL:

A) ORIENTACIÓN LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ACCIDENTE DE TRANSITO:

AAP se compromete a poner a disposición del TITULAR o su REPRESENTANTE, las 24 horas del día y durante los 365 días del año, los servicios de referencia y consultoría legal en caso de accidente de tránsito, los cuales le serán brindados previa solicitud a través de una comunicación vía telefónica realizada por el TITULAR o su REPRESENTANTE, a efectos de solucionar asuntos relacionados con el accidente.

En cualquier caso, el TITULAR o su REPRESENTANTE correrán con los gastos en que incurra por la efectiva prestación o contratación de servicios profesionales de abogados a efectos de implementar, ejecutar o llevar a cabo las referencias y/o consejos legales brindados por **AAP**.

AAP no será responsable de manera alguna por el resultado de las gestiones, trámites, acciones legales y/o defensas iniciadas y/o ejercitadas por parte del TITULAR o su REPRESENTANTE y/o por un abogado contratado por aquél, a efectos de implementar, ejecutar o llevar a cabo las referencias y/o consejos legales brindados por **AAP**.

- ❖ **SIN LÍMITE DE COSTO**
- ❖ **NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO: SIN LÍMITE DE EVENTOS**
- ❖ **ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ A NIVEL NACIONAL**

B) SERVICIOS DE ASESORÍA LEGAL VIA TELEFONICA:

AAP se compromete a poner a disposición del TITULAR o su REPRESENTANTE, las 24 horas del día y durante los 365 días del año, los servicios de referencia y consultoría legal en materia civil, penal y familiar, los cuales le serán brindados, previa solicitud y mediante vía telefónica, a efectos de solucionar asuntos relacionados con dichas materias tales como divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros.

En cualquier caso, el TITULAR o su REPRESENTANTE correrá con los gastos en que incurra por la efectiva prestación o contratación de servicios profesionales de abogados a efectos de implementar, ejecutar o llevar a cabo las referencias y/o consejos legales brindados por **AAP**.

AAP no será responsable de manera alguna por el resultado de las gestiones, trámites, acciones legales y/o defensas iniciadas y/o ejercitadas por parte del TITULAR o su REPRESENTANTE y/o por un abogado contratado por aquél a efectos de implementar, ejecutar o llevar a cabo las referencias y/o consejos legales brindados por **AAP**.

- ❖ **SIN LÍMITE DE COSTO**
- ❖ **NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO: SIN LÍMITE DE EVENTOS**
- ❖ **ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ A NIVEL NACIONAL**

C) ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ACCIDENTE DE TRANSITO:

AAP se compromete a poner a disposición del TITULAR o su REPRESENTANTE, las 24 horas del día y durante los 365 días del año, los servicios profesionales de abogados designados para su asistencia y defensa legal a nivel policial ante la responsabilidad penal que se le pudiera imputar como consecuencia de la presunta comisión **CULPOSA** de delitos relacionados con accidentes de tránsito. No obstante, **AAP** no se encontrará obligada a prestar dicho servicio al TITULAR o su REPRESENTANTE si la licencia de conducir o su certificado SOAT no se encontrara vigente al momento de producirse el accidente de tránsito respectivo.

El presente servicio será prestado desde el momento en que el TITULAR o su REPRESENTANTE queden detenidos o a disposición de cualquier clase de autoridad hasta la conclusión del trámite policial. En este caso, serán de cargo de **AAP** los honorarios del abogado que ésta hubiese asignado para la asistencia del TITULAR o su REPRESENTANTE.

Queda expresamente establecido que los servicios antes referidos serán brindados por **AAP** a efectos de asistir y defender al TITULAR o su REPRESENTANTE exclusivamente en materias de índole policial, quedando excluidas todas aquellas de otra índole tales como responsabilidad civil, penal, entre otras. El tiempo de asesoría por parte del abogado es de una hora como máximo.

Tratándose de una obligación de medios, **AAP** no será responsable por el resultado de la asistencia ni de las gestiones que efectúe el abogado asignado por **AAP** al TITULAR o su REPRESENTANTE que haya requerido el servicio de asistencia y defensa legal. Asimismo, **AAP** no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el TITULAR o su REPRESENTANTE.

- ❖ **CO-PAGO: S/. 100.00 (Cien Soles) POR EVENTO**
- ❖ **NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO: UN EVENTO**
- ❖ **ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ SÓLO EN LIMA METROPOLITANA**

3.3 REFERENCIAS DE TALLERES MECANICOS ESPECIALIZADOS, COMISARIAS, CENTROS MEDICOS:

Cuando el TITULAR o su REPRESENTANTE requieran información acerca de talleres mecánicos especializados, comisarias y centros médicos (clínicas u hospitales), **AAP** le proporcionará información de establecimientos; y adicionalmente, pero a solicitud del TITULAR o su REPRESENTANTE y a cargo del mismo (tales como direcciones y números telefónicos). Asimismo, podrá coordinar la entrega del producto o servicio quedando a cargo del TITULAR o su REPRESENTANTE los costos y cualquier otro gasto en que se incurra, los cuales serán pagados por el TITULAR o su REPRESENTANTE con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

- ❖ **NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO: SIN LÍMITE DE EVENTOS**
- ❖ **SERVICIO A BRINDAR A NIVEL NACIONAL**

AAP no asumirá responsabilidad alguna en relación con el producto, servicio o la atención prestada o falta de la misma por parte de los establecimientos contactados.

4. LIMITES, RESTRICCIONES Y EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESTADOS POR AAP EN LA REPÚBLICA DE PERÚ

4.1. LIMITES, RESTRICCIONES Y EXCLUSIONES GENERALES A LOS SERVICIOS:

- a) Bajo ninguna circunstancia serán objeto de cualquiera de los **SERVICIOS**, las situaciones de asistencia que se hayan generado por las siguientes causas:

- 1) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- 2) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- 3) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- 4) La energía nuclear radiactiva.
- 5) El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial y/o administrativa como medida preventiva para asegurar la asistencia del TITULAR o su

REPRESENTANTE en el proceso y/o procedimiento.

- 6) Queda entendido que el **TITULAR o su REPRESENTANTE** podrá optar únicamente por una de las coberturas brindadas a partir del KILÓMETRO CERO, según sea su situación, o a conveniencia del mismo.
- b) No obstante ello, **AAP** avisará a **PROTECTA** de los servicios improcedentes por las causas arriba citadas, a fin de verificar si ésta autoriza la prestación del servicio por la calidad del cliente, siempre y cuando que, por circunstancias de la hora y el día, se pueda comunicar inmediatamente. De lo contrario se reportará al día siguiente hábil por escrito.
- c) Los siguiente vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios:
 - 1) Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, transporte público, taxis, motos, microbuses, autobuses de turismo, vehículos rentados a una empresa de alquiler de autos establecida como tal y vehículos que excedan los **15 años de antigüedad**.
 - 2) Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.
 - 3) Cuando el **Titular/Beneficiario** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones particulares.

5. OBLIGACIONES DEL TITULAR O SU REPRESENTANTE:

5.1. A fin de que el TITULAR o su REPRESENTANTE pueda disfrutar de los servicios contemplados en el presente documento, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Identificarse como TITULAR o su REPRESENTANTE ante los funcionarios de **AAP** o ante las personas que esta última contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- b) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **AAP**.

6. PROCEDIMIENTO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO:

6.1. A efectos de solicitar alguno de los servicios contemplados en el presente documento, el TITULAR o su REPRESENTANTE deberá proceder de la siguiente forma:

- a) Comunicarse a la Central de Asistencias de **PROTECTA**, al número de emergencias destinado para tal fin.
- b) Suministrarle al funcionario de **AAP** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como TITULAR o su REPRESENTANTE, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del TITULAR o su REPRESENTANTE; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el TITULAR o su REPRESENTANTE del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise; y, de ser el caso, el número de placa del VEHÍCULO AFILIADO en relación con el cual se solicite un servicio.
- c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados anteriormente, **AAP** le prestará al TITULAR o su REPRESENTANTE los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento. La atención de la solicitud de los servicios son de manera inmediata.

6.2. En cualquier caso, el personal de **AAP** prestará los servicios contemplados en este contrato únicamente a las personas que figuren como TITULARES dentro de la base de datos del programa de "ASISTENCIA SOAT 911 PROTECTA" administrada por **AAP**. De este modo, **AAP** asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de TITULARES activos. El REPRESENTANTE del TITULAR también podrá solicitar el servicio, siempre y cuando se encuentre a cargo del vehículo afiliado y brinde los datos de afiliación del Seguro SOAT, como parte del proceso de validación telefónica.

6.3. Del mismo modo, se deja constancia que los SERVICIOS relacionados con los VEHÍCULOS AFILIADOS, únicamente se prestarán cuando sean solicitados por el TITULAR o su REPRESENTANTE, con derecho al programa "ASISTENCIA SOAT 911 PROTECTA".

6.4. En caso de que el TITULAR o su REPRESENTANTE no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados anteriormente, **AAP** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios a que se refiere el presente contrato.

7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Se deja establecido que **AAP** podrá prestar los servicios en forma directa o mediante terceros con quienes contrate, bajo su responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1766 del Código Civil.

PROTECTA podrá requerir a AAP que sustituya al personal que PROTECTA no considere idóneo para las necesidades del servicio materia del presente contrato. AAP se obliga a reemplazar a dicho personal dentro del más breve plazo que le sea posible, por otro que reúna los estándares y requisitos exigidos por PROTECTA, sin cargo adicional alguno para PROTECTA.

8. **ATENCIÓN DE RECLAMOS**

Si el TITULAR o su REPRESENTANTE desea presentar un reclamo relacionado al programa “ASISTENCIA SOAT 911 PROTECTA” podrá hacerlo mediante una llamada telefónica a AAP, esto se deberá hacer de lunes a viernes y en horario de oficina y estos serán atendidos dentro de las 48 horas posteriores a la llamada.

9. **ANILLOS DE ATENCIÓN VIAL**

SERVICIOS DE GRÚAS Y AUXÍLIOS MECÁNICOS			
ANS DE ATENCIÓN			
ANILLO 1: 40 MIN	ANILLO 2: 40 MIN	ANILLO 3: 50 MIN	ANILLO 4: 60 - 70 MIN
San Luis	San Miguel	San Juan de Miraflores	Villa el Salvador
Miraflores	Jesus Maria	Los Olivos	Ventanilla
San Borja	La Victoria	Independencia	Comas
Surquillo	Magdalena del Mar	San Martin de Porres	Carabaylo
Surco	Pueblo Libre	Villa Maria del Triunfo	Puente Piedra
Barranco	Ate Vitarte	Callao	Chosica
Lince	Santa Anita	Bellavista	La Punta / Callao
San Isidro	Breña	Carmen de la Legua	San Juan de Lurigancho
	La Molina	La Perla	Ancon
	Chorrillos	Lima / Cercado	Cieneguilla
		El Agustino	

**CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO QUE BRINDA IMPULSA 365 S.A.C CON RELACION
AL PROGRAMA ASISTENCIA SOAT 911
(Para clientes a partir del 01/03/2018)**

1. INTRODUCCIÓN

Ante cualquier eventualidad, **PROTECTA** le brinda a sus afiliados, mediante su programa “**ASISTENCIA SOAT 911 PROTECTA**”, Asistencia media y Asistencia Vial las 24 horas del día durante los 365 días del año. **I365** ofrece el número **391-3000**, el presente Anexo forma parte del contrato de prestación de servicios suscrito entre **IMPULSA 365 S.A.C Y PROTECTA**.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de lo dispuesto en el presente documento, se considerarán los términos indicados a continuación:

A) PROTECTA: Protecta S.A. Compañía de Seguros.

B) I365: IMPULSA 365 S.A.C

C) VEHICULO AFILIADO: Es el vehículo registrado en el Certificado SOAT. Vehículo de locomoción con motor de combustión interna **AUTOMOVILES Y MOTOS LINEALES** (Contratante del SOAT) el cual utilice para su transporte particular. En ningún caso, el vehículo afiliado podrá ser:

i) Los vehículos que tengan un peso superior a 3,500 kilogramos;

ii) Taxis y transporte de mercancías.

iii) Que sean de un modelo con una antigüedad superior a 15 (Quince) años;

D) TITULAR: Persona natural, contratante del Seguro SOAT, que se encuentre afiliado al plan de “**ASISTENCIA SOAT 911 PROTECTA**”, quien podrá gozar de todos los servicios a los que tiene derecho, de conformidad con los términos, condiciones y exclusiones establecidas en el presente documento.

E) REPRESENTANTE DEL TITULAR: Persona natural que se encuentre a cargo del vehículo afiliado, quien solicite los servicios de asistencia y brinde los datos de afiliación del Seguro SOAT, como parte del proceso de validación telefónica.

F) DÓLARES: La moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de Norteamérica.

G) NUEVO SOL: La moneda de curso legal vigente en el Perú.

H) SERVICIOS: Los servicios de asistencia detallados en la Cotización “**ASISTENCIA SOAT 911 PROTECTA**”, adjunta al presente Anexo.

I) SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Aquellos hechos o actos detallados y con las características y limitaciones establecidas en el presente documento, que concedan el derecho a recibir las prestaciones de **SERVICIOS** previstos en el presente Anexo.

J) ACCIDENTE: Todo acontecimiento extraordinario, imprevisible, irresistible y violento que provoque, de manera evidente, daños materiales y/o corporales al TITULAR o su REPRESENTANTE, durante la vigencia del presente documento.

K) FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los SERVICIOS que ofrece I365 estarán a disposición del TITULAR y su REPRESENTANTE. El seguro SOAT es un producto cuyo pago de prima se realiza de forma anual.

El TITULAR y su REPRESENTANTE podrán hacer uso del servicio a las 72 horas de haberse afiliado al seguro SOAT.

L) PAÍS DE RESIDENCIA: La República de Perú.

M) TERRITORIALIDAD:

Lima Metropolitana, Callao y Balnearios

Por el Norte: Hasta la Variante de Ancón.

Por el Sur: Hasta Villa el Salvador (en verano se amplía hasta Asia).

Por el Este: Hasta Chosica.

Por el Oeste: Hasta la Punta.

Provincias: El radio de acción será de 40km. a la redonda, partiendo del centro de cada ciudad.

Por el Norte: Tumbes, Piura, Sullana, Cajamarca, Chiclayo, Trujillo, Chimbote y Huaraz.

Por el Sur: Chíncha, Pisco, Ica, Arequipa, Juliaca, Puno y Tacna.

Por el Este: Huancayo, Huánuco y Cuzco.

N) KILÓMETRO CERO: Lugar o punto de inicio, donde sea solicita la Asistencia o servicio.

3. LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESTADOS POR I365 EN LA REPÚBLICA DE PERÚ

3.1 ASISTENCIA MEDICA:

A) ORIENTACION MEDICA VIA TELEFONICA:

En caso de que el **AFILADO** requiera de una consulta telefónica con un medico ante cualquier molestia que sufriera (situaciones que no sean emergencia), **I365** gestionará y coordinará un enlace telefónico con un médico especialista en medicina general para que absuelva su consulta. Este servicio se brindará las 24 horas del día. El servicio aquí indicado se realizará: **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

B) ORIENTACION PEDIATRICA TELEFONICA

En caso de que el **AFILADO** requiera de una consulta telefónica con un médico pediatra para cualquier molestia que sufrieran sus hijos (situaciones que no sean emergencia), **I365** gestionará y coordinará un enlace telefónico con un médico especialista en pediatría para que absuelva su consulta. Este servicio se brindará las 24 horas del día. **I365** no se hace responsable por el diagnóstico que se brinde o el mal manejo de la orientación brindada. El servicio aquí indicado se realizará: **SIN LÍMITE DE COSTO 6 EVENTOS POR AÑO.**

C) ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

En caso de que el **AFILADO** requiera de una consulta telefónica con un Psicólogo ante consultas iniciales necesite resolver (situaciones y dudas, más no una evaluación ni tratamiento vía telefónica - que no sean emergencia), **I365** gestionará y coordinará un enlace telefónico con un médico especialista en psicología para que absuelva su consulta. Este servicio se brindará las 24 horas del día. El servicio aquí indicado se realizará: **SIN LÍMITE DE COSTO 4 EVENTOS POR AÑO.**

D) REFERENCIA Y COORDINACION DE CLINICAS Y HOSPITALES

Cuando el **AFILIADO** necesite **ASISTENCIA MÉDICA** en Lima, **I365** le proporcionará información de médicos especialistas como odontólogos, cardiólogos, pediatras, ginecólogos, dermatólogos, etc. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del **AFILIADO** y a cargo del mismo se pondrán los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea organizando una visita personal de un médico, concertando una cita con un médico, o en un centro hospitalario, entendido esto, que los honorarios del médico que atienda al **AFILIADO** y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados por el **AFILIADO** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. En las demás localidades del Perú, **I365** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a contactar un médico o centro médico con la mayor celeridad. En este caso, el **AFILIADO** también deberá pagar con sus propios recursos los honorarios médicos y los gastos en que incurra al recibir asistencia médica.

I365 no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. El servicio aquí establecido se brindará **SIN LÍMITE DE EVENTOS.**

3.2 ASISTENCIA LEGAL:

De conformidad con lo previsto en la sección “Glosario de Términos”, los Servicios de Asistencia Legal señalados en el presente numeral serán prestados exclusivamente dentro radio de acción según Cláusula “Anillos de Atención”.

A) ORIENTACION LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ACCIDENTE DE TRANSITO:

En caso de que el afiliado sufra un accidente de tránsito, **I365** se compromete a poner a disposición del TITULAR o su REPRESENTANTE, las 24 horas del día y durante los 365 días del año, el servicio legal vía telefónica para la atención del requerimiento resolviendo dudas o procedimientos ante la policía y otros fines. El servicio aquí indicado se realizará: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

B) ASESORÍA LEGAL VÍA TELEFÓNICA:

I365 se compromete a poner a disposición del TITULAR o su REPRESENTANTE, las 24 horas del día y durante los 365 días del año, los servicios de consultoría legal vía telefónica en materia civil, penal y familiar, los cuales le serán brindados, previa solicitud y mediante vía telefónica, a efectos de solucionar asuntos relacionados con dichas materias tales como divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros.

I365 no será responsable de manera alguna por el resultado de las gestiones, trámites, acciones legales y/o defensas iniciadas y/o ejercitadas por parte del TITULAR o su REPRESENTANTE y/o por un abogado contratado por aquél a efectos de implementar, ejecutar o llevar a cabo las

referencias y/o consejos legales brindados por **I365**. El servicio aquí indicado se realizará: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

C) ENVIO DE ABOGADO EN CASO DE ACCIDENTE DE TRANSITO:

I365 se compromete a poner a disposición del TITULAR o su REPRESENTANTE, las 24 horas del día y durante los 365 días del año, los servicios profesionales de abogados designados para su asistencia y defensa legal a nivel policial ante la responsabilidad penal que se le pudiera imputar como consecuencia de la presunta comisión **CULPOSA** de delitos relacionados con accidentes de tránsito. No obstante, **I365** no se encontrará obligada a prestar dicho servicio al TITULAR o su REPRESENTANTE si la licencia de conducir o su certificado SOAT no se encontrara vigente al momento de producirse el accidente de tránsito respectivo. El presente servicio será prestado desde el momento en que el TITULAR o su REPRESENTANTE queden detenidos o a disposición de cualquier clase de autoridad hasta la conclusión del trámite policial. En este caso, serán de cargo de **I365** los honorarios del abogado que ésta hubiese asignado para la asistencia del TITULAR o su REPRESENTANTE. Queda expresamente establecido que los servicios antes referidos serán brindados por **I365** a efectos de asistir y defender al TITULAR o su REPRESENTANTE exclusivamente en materias de índole policial, quedando excluidas todas aquellas de otra índole tales como responsabilidad civil, penal, entre otras. El tiempo de asesoría por parte del abogado es de una hora como máximo. Tratándose de una obligación de medios, **I365** no será responsable por el resultado de la asistencia ni de las gestiones que efectúe el abogado asignado por **I365** al TITULAR o su REPRESENTANTE que haya requerido el servicio de asistencia y defensa legal. Asimismo, **I365** no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el TITULAR o su REPRESENTANTE.

****CO-PAGO: S/. 100.00 (Cien Soles) POR EVENTO**

****NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO: UN EVENTO**

3.3 ASISTENCIA VIAL (SOLO AUTOMOVILES):

A) AUXILIO MECANICO:

Cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura, falta de combustible (hasta 2 galones cubiertos por el Afiliado), necesidad de paso de corriente o apertura de la puerta del vehículo del **AFILIADO**, **I365** gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios, cabe recalcar que el vehículo debe tener una antigüedad máxima de 15 años, con un límite máximo de:

- ✓ Cambio de llanta. *
- ✓ Paso de corriente.*
- ✓ Suministro de combustible *
- ✓ Apertura de puerta de vehículo*

****CO-PAGO: S/. 25.00 (Veinticinco Soles) POR EVENTO ***

****NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO: 2 EVENTOS**

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al proveedor. EL **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL**.

3.4 SERVICIOS DE REFERENCIA Y COORDINACION EN LIMA:

A) REFERENCIAS DE TALLERES MECANICOS ESPECIALIZADOS, COMISARIAS, CENTROS MEDICOS:

Cuando el TITULAR o su REPRESENTANTE requieran información acerca de talleres mecánicos especializados, comisarías y centros médicos (clínicas u hospitales), **I365** le proporcionará información de establecimientos; y adicionalmente, pero a solicitud del TITULAR o su REPRESENTANTE y a cargo del mismo (tales como direcciones y números telefónicos). Asimismo, podrá coordinar la entrega del producto o servicio quedando a cargo del TITULAR o su REPRESENTANTE los costos y cualquier otro gasto en que se incurra, los cuales serán pagados por el TITULAR o su REPRESENTANTE con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

****NÚMERO MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO: SIN LÍMITE DE EVENTOS SOLO PARA LIMA METROPOLITANA**

I365 no asumirá responsabilidad alguna en relación con el producto, servicio o la atención prestada o falta de la misma por parte de los establecimientos contactados.

4. LIMITES, RESTRICCIONES Y EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

PRESTADOS POR I365 EN LA REPÚBLICA DE PERÚ

4.1. LIMITES, RESTRICCIONES Y EXCLUSIONES GENERALES A LOS SERVICIOS:

a) Bajo ninguna circunstancia serán objeto de cualquiera de los **SERVICIOS**, las situaciones de asistencia que se hayan generado por las siguientes causas:

- 1) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- 2) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- 3) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- 4) La energía nuclear radiactiva.
- 5) El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial y/o administrativa como medida preventiva para asegurar la asistencia del TITULAR o su REPRESENTANTE en el proceso y/o procedimiento.

b) No obstante ello, **I365** avisará a **PROTECTA** de los servicios improcedentes por las causas arriba citadas, a fin de verificar si ésta autoriza la prestación del servicio por la calidad del cliente, siempre y cuando que, por circunstancias de la hora y el día, se pueda comunicar inmediatamente. De lo contrario se reportará al día siguiente hábil por escrito.

c) Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios:

- 1) Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, transporte público, taxis, microbuses, autobuses de turismo, vehículos rentados a una empresa de alquiler de autos establecida como tal y vehículos que excedan los **15 años de antigüedad**.
- 2) Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.
- 3) Cuando el **Titular/Beneficiario** incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones particulares.
- 4) Cuando la moto lineal o el automóvil sea adaptada o modificada.

5. OBLIGACIONES DEL TITULAR O SU REPRESENTANTE:

A fin de que el TITULAR o su REPRESENTANTE pueda disfrutar de los servicios contemplados en el presente documento, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones: a) Identificarse como TITULAR o su REPRESENTANTE ante los funcionarios de **I365** o ante las personas que esta última contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

b) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **I365**.

6. PROCEDIMIENTO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO:

A efectos de solicitar alguno de los servicios contemplados en el presente documento, el TITULAR o su REPRESENTANTE deberán proceder de la siguiente forma:

- a) Comunicarse a la Central de Asistencias de **PROTECTA**, al número de emergencias destinado para tal fin.
- b) Suministrarle al funcionario de **I365** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como TITULAR o su REPRESENTANTE, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del TITULAR o su REPRESENTANTE; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el TITULAR o su REPRESENTANTE del problema que sufre, el tipo de ayuda que

precise; y, de ser el caso, el número de placa del VEHÍCULO AFILIADO en relación con el cual se solicite un servicio.

c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados anteriormente, **I365** le prestará al TITULAR o su REPRESENTANTE los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento. La atención de la solicitud de los servicios es de manera inmediata.

6.1. En cualquier caso, el personal de **I365** prestará los servicios contemplados en este contrato únicamente a las personas que figuren como TITULARES dentro de la base de datos del programa de "ASISTENCIA SOAT 911 PROTECTA" administrada por **I365**. De este modo, **I365** asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de TITULARES activos. El REPRESENTANTE del TITULAR también podrá solicitar el servicio, siempre y cuando se encuentre a cargo del vehículo afiliado y brinde los datos de afiliación del Seguro SOAT, como parte del proceso de validación telefónica.

6.2. Del mismo modo, se deja constancia que los SERVICIOS relacionados con el VEHÍCULO AFILIADO, únicamente se prestarán cuando sean solicitados por el TITULAR o su REPRESENTANTE, con derecho al programa "ASISTENCIA SOAT 911 PROTECTA".

6.3. En caso de que el TITULAR o su REPRESENTANTE no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados anteriormente, **I365** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios a que se refiere el presente contrato.

7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Se deja establecido que **I365** podrá prestar los servicios en forma directa o mediante terceros con quienes contrate, bajo su responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1766 del Código Civil. **PROTECTA** podrá requerir a **I365** que sustituya al personal que **PROTECTA** no considere idóneo para las necesidades del servicio materia del presente contrato. **I365** se obliga a reemplazar a dicho personal dentro del más breve plazo que le sea posible, por otro que reúna los estándares y requisitos exigidos por **PROTECTA**, sin cargo adicional alguno para **PROTECTA**.

8. ATENCIÓN DE RECLAMOS Si el TITULAR o su REPRESENTANTE desea presentar un reclamo relacionado al programa "ASISTENCIA SOAT 911 PROTECTA" podrá hacerlo mediante una llamada telefónica a **I365**, esto se deberá hacer de lunes a viernes y en horario de oficina y estos serán atendidos dentro de las 48 horas posteriores a la llamada.

