



CONDICIONES GENERALES



Momentos que se protegen

PROGRAMA HOGAR



CONDICIONES GENERALES

PROGRAMA ASISTENCIAS MOVISTAR – HOGAR

El presente documento incluye la descripción de coberturas y exclusiones del programa de **Hogar**, límite de asistencia, eventos anuales, y proceso de solicitud de los servicios para los clientes de Movistar.

RESUMEN GENERAL

ASISTENCIA HOGAR	LIMITE DE ASISTENCIA	EVENTOS ANUALES
Servicio asistencia Fontanería en el hogar en caso de emergencia (mano de obra y material)	\$ 70.00	3
Servicio asistencia Electricista en el hogar en caso de emergencia (material y mano de obra)	\$ 70.00	3
Servicio asistencia Cerrajería en el hogar en caso de emergencia (material y mano de obra)	\$ 70.00	3
Servicio Vidriería en el hogar en caso de emergencia (material y mano de obra)	\$ 70.00	3
Servicio de armado de muebles en el hogar, instalación de espejos o cuadros	Sin límite	Sin límite
Coordinación de servicios para técnicos en el hogar: fumigación, carpinteros, fontanero, electricista, limpieza de cisterna, limpieza de vidrios, jardinería	Sin límite	Sin límite
Servicio de soporte tecnológico en línea para solución de inconvenientes con computadoras	Sin límite	Sin límite
Servicio de armado de accesorios del hogar (BBQ, Gimnasia y juegos para mascotas o niños)	\$ 50.00	2
Servicio de instalación de accesorios de baño, lámparas y cortinas	\$ 60.00	2

La vigencia de los servicios será efectiva 72 horas posteriores a la adquisición del mismo.

Territorialidad: Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional de El Salvador, conforme con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio. Este servicio se prestará únicamente en el DOMICILIO habitual permanente del AFILIADO.



COBERTURA Y EXCLUSIONES

I. ASISTENCIA HOGAR

SERVICIO DE ASISTENCIA FONTANERIA EN EL HOGAR EN CASO DE EMERGENCIA (MANO DE OBRA Y MATERIAL)

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias dentro del domicilio (tubería), se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro normal y que provoque daños en el inmueble dentro del hogar; a solicitud del afiliado la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva y enviará a un técnico especializado que realizará una evaluación inicial en sitio y procederá a atender la emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permita.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia por \$70.00 con un límite de 3 eventos por año en conjunto, (ver tabla de descripción de asistencias). El valor anterior incluye el costo del traslado y mano de obra del técnico. En caso el servicio exceda el límite antes mencionado, se le detallará previamente al Afiliado, quién en caso acepte el monto, deberá pagar el excedente al proveedor.

El presente servicio será brindado únicamente en el domicilio permanente que se encuentre registrado del AFILIADO.

En caso el afiliado no atienda su servicio programado, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo al uso establecido en la tabla de asistencias.

EXCLUSIONES SERVICIO DE FONTANERIA Y FUGAS DE AGUA DE EMERGENCIA

Quedan excluidos del presente Servicio:

- Las reparaciones de EMERGENCIA de plomería sustitución de grifos, ni destaqueos que requieran sonda eléctrica. También, queda excluido cualquier trabajo de albañilería, pintura o acabados como consecuencia de romper paredes, pisos o azulejos), para acceder a la tubería dañada.
- El costo de los materiales, repuestos, tuberías, llaves de paso, grifería o empaques necesarios para la reparación, los cuales deberán ser costeados en su totalidad por el Afiliado.
- La reposición o reparación de cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, incluyendo cambio de empaques junto con sus accesorios, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, aparatos electrodomésticos, cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del domicilio.
- Servicios de mantenimiento preventivo, cambios estéticos de grifería, instalación de sanitarios.
- Averías que se deriven de humedad o filtraciones de cualquier tipo (detección de fugas), sean de agua de lluvia, potable o de desecho
- Canales y bajantes de agua de lluvia, tubería galvanizada
- Reparación de goteras, filtraciones debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.
- Las mejoras locativas o la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción o falta de mantenimiento.



- La reparación en áreas comunes o en instalaciones de propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado

SERVICIO DE ASISTENCIA ELECTRICISTA EN EL HOGAR EN CASO DE EMERGENCIA (MATERIAL Y MANO DE OBRA)

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito, a solicitud del AFILIADO, la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva y enviará a un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el fluido eléctrico, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. No están incluidas reparaciones en áreas comunes. El presente servicio será brindado únicamente en el domicilio permanente que se encuentre registrado del AFILIADO.

Quedando claro que la cobertura de cambio de fusible, breaker, para abastecimiento de electricidad propia del domicilio, queda sujeta al diagnóstico del técnico enviado por la empresa de asistencia y su falla sea por corto circuito.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia por \$70.00 con un límite de 3 eventos por año en conjunto, (ver tabla de descripción de asistencias). El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra

En caso el afiliado no atienda su servicio programado o se retire del lugar, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo al uso establecido en la tabla de asistencias.

EXCLUSIONES SERVICIO DE ASISTENCIA ELECTRICISTA EN EL HOGAR EN CASO DE EMERGENCIA (MATERIAL Y MANO DE OBRA)

Quedan excluidos del presente Servicio:

- No son EMERGENCIAS O AVERIAS SUBITAS la reparación o cambio de averías propias de enchufes, interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos y accesorios de electricidad en general.
- La reparación o cambio de averías propias de electrodomésticos tales como: estufas, microondas, hornos, licuadoras, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Las mejoras locativas o la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción o falta de mantenimiento.
- La reparación en áreas comunes o en instalaciones de propiedad de la Empresa de Energía.

SERVICIO DE ASISTENCIA CERRAJERIA EN EL HOGAR EN CASO DE EMERGENCIA (MATERIAL Y MANO DE OBRA)

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental como pérdida, extravío o robo de las llaves o a la inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa, no sea posible ingreso al Domicilio, a solicitud del Afiliado, la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva y enviará a un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta del Domicilio.

En caso de presentar más de una cerradura en la puerta principal se realizará la apertura las mismas, pero sólo se reparará una, la que brinde más seguridad. En caso de presentarse daño a la llave en el momento de la apertura se realizará una copia de la misma a solicitud del Afiliado.



El servicio incluye el costo de las herramientas para la apertura, accesorios, traslado del operario y la mano de obra.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia por \$70.00 con un límite de 3 eventos por año en conjunto, (ver tabla de descripción de asistencias). El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado y mano de obra

En caso el afiliado no atienda su servicio programado o se retire del lugar, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo al uso establecido en la tabla de asistencias.

EXCLUSIONES SERVICIO DE ASISTENCIA CERRAJERIA EN EL HOGAR EN CASO DE EMERGENCIA (MATERIAL Y MANO DE OBRA)

Quedan excluidos del presente Servicio:

- No se prestará el servicio para la apertura, reparación o cambio de cerraduras en puertas de alcobas, baños, armarios, alacenas o cualquier puerta interna que no sea la de acceso principal al domicilio.
- Quedan excluidas las aperturas o reparaciones de cerraduras electrónicas, digitales, biométricas, puertas blindadas, acorazadas o cajas fuertes, las cuales requieren servicio técnico de marca.
- Si el costo de la cerradura o materiales solicitados por el AFILIADO excede el límite de cobertura de la asistencia, la diferencia deberá ser pagada directamente por el AFILIADO.
- Se excluye la apertura de cerraduras de vehículos, maletas, escritorios o cualquier mueble u objeto que no forme parte de la estructura fija del domicilio.
- No se cubrirán servicios solicitados para corregir problemas crónicos derivados de la falta de lubricación, oxidación o desgaste natural que no constituyan una emergencia súbita.
- La empresa de asistencia no se hace responsable por daños menores en la pintura, marcos o acabados de la puerta derivados de las maniobras necesarias para la apertura forzosa en caso de que no haya otra vía de acceso.
- Elementos de Vidrio: Se excluye la reposición de vidrios rotos o daños en estructuras de cristal derivados de la intervención de cerrajería.
- Segundas Intervenciones: No se cubrirá una nueva asistencia por la misma causa si el técnico recomendó en una visita previa un cambio definitivo de la cerradura y el AFILIADO no lo realizó.

SERVICIO DE VIDRIERÍA EN EL HOGAR EN CASO DE EMERGENCIA (TRASLADO Y MANO DE OBRA)

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura o fisura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del Domicilio que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad del mismo, de sus ocupantes o de terceros, a solicitud del Afiliado, la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva y enviará a un técnico especializado para realizar la reparación de emergencia.

La asistencia comprende el traslado del técnico, la mano de obra e instalación de un vidrio plano estándar transparente para provisional o definitivamente superar la condición de riesgo, sujeto al límite económico establecido. El servicio no incluye el costo de materiales y accesorios diferentes a lo indicado.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia por \$70.00 con un límite de 3 eventos por año en conjunto, (ver tabla de descripción de asistencias). El valor anterior incluye traslado y mano de obra.

En caso el afiliado no atienda su servicio programado o se retire del lugar, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo al uso establecido en la tabla de asistencias.



EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA EN EL HOGAR EN CASO DE EMERGENCIA (TRASLADO Y MANO DE OBRA)

Quedan excluidos del presente servicio:

- Los vidrios que presenten desgaste natural o daños preexistentes, cualquier clase de espejos, vitrales, películas de seguridad, marcos de ventanas, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio, domos o vidrios de seguridad, que, a pesar de hacer parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior del Domicilio que dé hacia la calle, poniendo en peligro la seguridad del Domicilio, sus ocupantes o terceros.
- Las roturas de vidrios causadas directa o indirectamente por fenómenos de la naturaleza, tales como sismos, terremotos, inundaciones, huracanes o vientos huracanados declarados por la autoridad competente
- Las mejoras locativas o la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción o falta de mantenimiento.

SERVICIO DE ARMADO DE MUEBLES EN EL HOGAR, INSTALACIÓN DE ESPEJOS O CUADROS.

A solicitud del afiliado, la empresa de asistencia gestionará el envío de un técnico especializado para realizar labores menores de armado e instalación en el domicilio permanente. Este servicio está diseñado para facilitar el acondicionamiento del hogar y mejorar la habitabilidad, cubriendo la mano de obra para tareas de ensamblaje de mobiliario nuevo y fijación de elementos decorativos, siempre que se cuente con los materiales necesarios y las condiciones estructurales sean aptas, tales como muebles modulares nuevos que se entreguen en su empaque original, escritorios, mesas o estanterías, así como la fijación en paredes de elementos decorativos como cuadros, espejos o repisas.

El presente servicio se prestará sin límite de monto y sin límite de eventos al año y este será brindado en horario comercial, 8:00am a 5:00pm.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ARMADO DE MUEBLES EN EL HOGAR, INSTALACIÓN DE ESPEJOS O CUADROS.

Quedan excluidos del presente servicio:

- Queda excluido el armado de cocinas integrales, clósets empotrados a medida o muebles que requieran anclajes estructurales especiales o modificaciones de obra civil.
- No se realizarán instalaciones de muebles que requieran conexión a la red de agua, gas o electricidad (ej. centros de entretenimiento con cableado interno complejo, muebles de baño con lavabo o estufas).
- No se realizarán perforaciones en paredes de materiales frágiles como vidrio, mármol, granito o superficies con riesgo de ruptura de tuberías internas si no se cuenta con los planos de la vivienda.
- Si el mueble a armar viene incompleto de fábrica o faltan piezas/herrajes específicos, el técnico no podrá completar el servicio y este se dará por prestado.
- No se incluye el movimiento de muebles viejos para abrir espacio, ni el retiro o disposición final de cajas, plásticos o material de embalaje.
- Se excluyen instalaciones que requieran el uso de andamios o que se encuentren a una altura superior a 3 metros.



- La empresa de asistencia no se hace responsable por desprendimientos si la pared (drywall, adobe o madera) no tiene la resistencia mecánica para soportar el peso del objeto que el AFILIADO desea instalar.
- El servicio aplica únicamente para muebles nuevos. No se incluye el desarme de muebles viejos para su posterior rearmado en otra ubicación.

COORDINACIÓN DE SERVICIOS PARA TÉCNICOS EN EL HOGAR: FUMIGACIÓN, CARPINTEROS, FONTANEROS, ELECTRICISTAS, LIMPIEZA DE CISTERNAS, LIMPIEZA DE VIDRIOS, JARDINERÍA.

El presente servicio será brindado en horario comercial, 8:00am a 5:00pm y en el domicilio permanente del AFILIADO. Cuando sea necesaria esta labor dentro de los ambientes del domicilio, por previa solicitud del AFILIADO, se coordinará a la brevedad posible un técnico especializado para fumigación, carpintería, fontanero, electricistas, limpieza de cisternas, limpieza de vidrios y jardinería cuando el estado de las redes viales lo permita, el costo del servicio será asumido por el afiliado o residente.

El presente servicio se prestará sin límite de monto y sin límite de eventos al año.

SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO EN LÍNEA PARA LA SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES CON COMPUTADORAS.

A solicitud del AFILIADO, la empresa de asistencia brindará asistencia técnica especializada a través de conexión remota o vía telefónica para la resolución de incidentes relacionados con el funcionamiento de computadoras de escritorio y computadoras portátiles (laptops). El servicio incluye el diagnóstico de fallas, configuración de periféricos, optimización de sistemas operativos y asistencia en el uso de software comercial. El técnico se conectará de forma segura al equipo del AFILIADO mediante herramientas de control remoto autorizadas, siempre bajo la supervisión y consentimiento del usuario.

El presente servicio se prestará sin límite de monto y sin límite de eventos al año y este será brindado en horario comercial, 8:00am a 5:00pm.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO EN LÍNEA PARA LA SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES CON COMPUTADORAS.

Quedan excluidos del presente servicio:

- Queda excluida cualquier reparación física que requiera la apertura del equipo, cambio de piezas (discos duros, pantallas, teclados) o soldaduras.
- La empresa de asistencia no se hace responsable por la pérdida de datos o archivos durante la intervención. Es responsabilidad exclusiva del AFILIADO realizar copias de seguridad antes de solicitar el soporte.
- No se realizará la instalación de software pirata, activadores ilícitos ("cracks") o programas que infrinjan los derechos de autor.
- No se incluye el servicio de recuperación de archivos borrados o de discos duros dañados físicamente.
- Se excluye el soporte para servidores, consolas de videojuegos, sistemas de vigilancia (CCTV) o equipos industriales.
- No se cubren fallas derivadas de baterías agotadas, cargadores dañados o fluctuaciones de voltaje eléctrico.



- La empresa de asistencia no garantiza la solución de errores intrínsecos de programación del software o fallas críticas del sistema operativo que requieran el formateo completo del equipo.
- Si el equipo no puede conectarse a internet, el soporte se limitará únicamente a la vía telefónica, ya que la conexión remota será imposible.

SERVICIO DE ARMADO DE ACCESORIOS DEL HOGAR (BBQ, GIMNASIA Y JUEGOS PARA MASCOTAS O NIÑOS)

En caso de que el Afiliado lo requiera, la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva y enviará al domicilio a un técnico del hogar que lo asistirá en el armado de accesorios del hogar como BBQ, gimnasia y juegos para mascotas o niños.

El servicio solo incluye la mano de obra, el costo de los materiales corre por cuenta del Afiliado y la asistencia tendrá una duración de 2 horas como máximo, por cada servicio.

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación a nivel técnico como plomería, electricidad, vidriería, etc.

El presente servicio se prestará por hasta el límite de la asistencia de \$50.00 y con un límite de dos (2) eventos por año.

En caso el afiliado no atienda su servicio programado o se retire del lugar, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo al uso establecido en la tabla de asistencias.

SERVICIO DE INSTALACIÓN DE ACCESORIOS DE BAÑO, LÁMPARAS Y CORTINAS

En caso de que el Afiliado lo requiera, la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva y enviará al domicilio a un técnico del hogar que lo asistirá en instalación accesorios para baño, lámparas y cortinas.

El servicio solo incluye la mano de obra, el costo de los materiales corre por cuenta del Afiliado y la asistencia tendrá una duración de 2 horas como máximo, por cada servicio. Quedan excluidas del presente servicio, la reparación a nivel técnico como plomería, electricidad, vidriería, etc.

El presente servicio se prestará por hasta el límite de la asistencia de \$60.00 y con un límite de dos (2) eventos en el año.

En caso el afiliado no atienda su servicio programado o se retire del lugar, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo al uso establecido en la tabla de asistencias.

EXCLUSIONES GENERALES DE LOS BENEFICIOS

- Servicios contratados fuera de la red de proveedores de la empresa de asistencia: La empresa de asistencia no realizará reembolsos por servicios que sean contratados directamente por el asegurado por sus propios medios y no sean solicitados a través de la cabina de atención telefónica de la empresa de asistencia disponible todos los días del año las 24 horas del día.



- Excedentes en servicios: Todos los servicios serán coordinados por el máximo de eventos descritos en cada beneficio, así como por hasta el máximo del límite de cada asistencia descrita en la tabla de beneficios. Cualquier monto que exceda el límite de la asistencia será informado por la cabina de la empresa de asistencia al afiliado, previo a la coordinación de su servicio lo cual deberá de aceptar para ser pagado al proveedor al momento del servicio.
- Servicios adicionales: de solicitarse un servicio adicional a los que el afiliado tenga incluido dentro de sus beneficios, podrá coordinarse con tarifa preferencial para el asegurado y se le incrementará un treinta por ciento (30%) por fee administrativo. La aceptación del pago de dicho servicio quedará a discreción del asegurado.
- Prestación de servicios en zonas de alta peligrosidad: Los servicios que sean solicitados para zonas de alta peligrosidad dentro del país, determinadas por la Policía Nacional Civil, podrán demorar mayor tiempo en su coordinación y atención, considerando que serán prestados una vez la integridad física de los proveedores de la empresa de asistencia no sea comprometida.

PROCESO DE SOLICITUD DE SERVICIOS Y CANCELACIÓN

El afiliado del programa de asistencia deberá comunicarse con la cabina de atención telefónica de la empresa de asistencia disponible las veinticuatro horas (24h) del día y todos los días del año al número telefónico exclusivo de atención **2136-9032** o desde tu línea Movistar ***247**, para la solicitud de servicios de asistencia o si desea cancelar su programa de asistencia movistar

Deberá de identificarse con número de teléfono móvil, Documento Único de Identidad, nombre completo, servicio a requerir o solicitud de gestión de cancelación.