



CONDICIONES GENERALES



Momentos que **se protegen**

PROGRAMA VIAL



CONDICIONES GENERALES

PROGRAMA ASISTENCIAS MOVISTAR – VIAL

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

RESUMEN GENERAL

ASISTENCIA VIAL	LIMITE DE ASISTENCIA	EVENTOS ANUALES
Servicio de remolque vial en caso de avería o accidente (carro o moto)	\$80.00	2
Servicio de Auxilios Viales (cambio de llanta, paso de corriente y abasto de combustible)	Sin límite	3
Servicio de cerrajería vial	\$50.00	2
Servicio de traslado médico terrestre en caso de accidente vial	\$150.00	Sin límite
Servicio de orientación legal telefónica en caso de robo de vehículo	Sin límite	Sin límite
Servicio de orientación legal telefónica en caso de accidente vial	Sin límite	Sin límite
Reparación de llanta de vehículo	\$50.00	Sin límite
Transporte ejecutivo 24 horas dentro del casco urbano San Salvador - San Miguel - Santa Ana	Sin límite	2 al año
Servicio de revisión y cambio de batería	\$50.00	1 al año
Servicio de coordinación de conductor designado (no incluye costo por servicio)	Sin límite	Sin límite
Consulta médico general en caso de accidente vial	Sin límite	Sin límite
Servicio de referencia y coordinación de servicios talleres mecánicos, servicio de cambio de aceite, entre otros y médicos (Hospitales, laboratorios centro de imágenes, médicos por especialidad)	Sin límite	Sin límite
Asistencia funeraria por accidente	\$ 1,200.00	1
Coordinación de servicio de ambulancia para terceros en caso de accidente	Sin límite	Sin límite
Mantenimiento a bicicletas	\$ 35.00	1 al año
Gastos de hotel por avería o robo de automóvil (tarifa diaria, máximo 2 noches)	\$100.00 (diaria - máximo 2 noche)	Sin límite
Transportación del afiliado o un familiar por robo o avería del automóvil al lugar de residencia o destino	\$ 40.00	Sin límite
Depósito o custodia de vehículo reparado o recuperado	\$ 100.00	Sin límite

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 VIAL

ENVÍO DE REMOLQUE POR ACCIDENTE O AVERÍA (CARRO O MOTO).

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma del vehículo, a solicitud del AFILIADO, la empresa de asistencia gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el AFILIADO en todo el territorio de El Salvador. El AFILIADO o un designado de este, deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del vehículo hasta su destino. Se exceptúan los casos en que él o los ocupantes del vehículo deban ser trasladados a un Centro Hospitalario o Clínica, o que, por cualquier otra causa justificada, se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo.

El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del afiliado. En caso de que el vehículo no se encuentre en condiciones de ser remolcado y deba recibir un rescate, este costo debe ser asumido directamente por el AFILIADO.

Se considera rescate los casos de volcamientos, vehículos en subterráneos, quebradas o pantanos, etc.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia de \$80.00 por evento y con un límite de dos (2) eventos en el año, de los cuales se prestará 1 evento por mes como máximo.

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.

Se podrá registrar una (1) placa por año calendario salvo que dicho afiliado cambie de vehículo de manera permanente. El servicio estará disponible para vehículos hasta con 20 años de antigüedad, los demás quedan excluidos.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE REMOLQUE O GRÚA.

Quedan excluidos del presente servicio:

- Vehículos en sótanos subterráneos ya sea privados o de centros comerciales y supermercados.
- Vehículos volcados, atrapados, o enterrados.
- Vehículos comerciales, es decir, aquéllos destinados a transporte público, de carga o de personas, tales como taxis, microbuses, camiones, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de alquiler de autos establecida como tal, entre otros.
- Vehículos con antigüedad mayor a 20 años.
- Motos, Microbuses o camiones o cualquier otro medio motorizado distinto a automóvil o camioneta.
- Vehículos con peso superior a 3.5 TON.
- Vehículos con carga y/o heridos.



- 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.
- El servicio no aplica para segundos traslados, o traslados derivados de un servicio anterior.

AUXILIO VIAL (Paso de corriente, Cambio de llanta y envío de combustible -costo por parte del afiliado)

Cambio de llanta

En caso de que se pinche una llanta del vehículo, a solicitud del AFILIADO, la empresa de asistencia enviará un técnico que asistirá físicamente al AFILIADO en el cambio de la llanta de repuesto. El neumático debe ser provisto por el dueño del vehículo a la hora de entregar el servicio, debe estar correctas condiciones para hacer el cambio y el AFILIADO debe contar con las herramientas especiales y de seguridad que amerite la situación, lugar o modelo de vehículo.

No se prestará el servicio para vehículos sin la rueda de repuesto o que ésta se encuentra desinflada o para vehículos sin las herramientas especiales y de seguridad que amerite la situación, lugar o modelo de vehículo. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del vehículo.

El presente servicio se prestará sin límite de asistencia por evento, con 3 eventos al año, brindando únicamente 1 evento por mes como máximo.

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.

Paso de corriente.

En caso de que el vehículo tenga la batería descargada, a solicitud del AFILIADO, la empresa de asistencia enviará un técnico para realizar un puente eléctrico con el vehículo inmovilizado para activar su batería. El AFILIADO deberá supervisar este servicio en todo momento y advertir de las condiciones técnicas especiales que tenga su vehículo, dado los posibles daños que pudiesen ocurrirle al computador del vehículo. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del vehículo.

El presente servicio se prestará sin límite de asistencia por evento, con 3 eventos al año, brindando únicamente 1 evento por mes como máximo.

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.

Envío de combustible.

En caso de que el vehículo se quede sin combustible, a solicitud del AFILIADO, la empresa de asistencia enviará hasta dos (2) galones de combustible, el cual le permitirá desplazarse hasta una bomba o destino cercano. El valor del combustible es de cargo del AFILIADO. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del vehículo.

El presente servicio se prestará sin límite de asistencia por evento, con 3 eventos al año, brindando únicamente 1 evento por mes como máximo.



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 CERRAJERÍA VIAL.

En caso de presentarse un hecho accidental como pérdida, extravío o robo de las llaves o a la inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa, que impida la apertura del vehículo, la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva y enviará a un técnico especializado que realizará la apertura del Vehículo.

Queda excluido del presente servicio la reparación o reposición de la cerradura del vehículo o de la llave, únicamente se realizará la apertura de este. Se apertura únicamente la puerta principal del vehículo por protocolos de seguridad y de requerirse la apertura de una segunda cerradura, el costo será asumido por parte del Afiliado y cancelado al momento de la asistencia directamente al proveedor. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del vehículo.

Quedan excluidos los vehículos de alta gama de años recientes debido a su seguridad deberá ser visto con la agencia del mismo

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia de \$50.00, con 2 eventos al 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.

TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN CASO DE ACCIDENTE VIAL.

En caso de que el Afiliado sufra un accidente de tránsito que requiera manejo en un centro hospitalario, por solicitud del Afiliado, la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva para el traslado del Afiliado hacia el centro hospitalario más cercano al sitio del accidente, o hacia el centro médico que el Afiliado decida, si la emergencia así lo permite y se encuentra dentro de misma la ciudad, para que continúe la atención médica a cargo de su empresa prestadora de salud, medicina pre-pagada, seguro de salud o el servicio de salud que el Afiliado tenga contratado.

El valor de los costos y gastos derivados de la atención médica deberán ser pagados por Afiliado.

El Equipo Médico coordinado por la empresa de asistencia orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia de \$150.00 por evento y sin límite de eventos.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO.

Quedan excluidos del presente Servicio:

- El traslado desde zonas donde no exista la infraestructura pública o privada necesaria para el traslado del paciente.
- Las ambulancias programadas.
- Los atentados voluntarios contra la vida del Afiliado.



- El retiro de pacientes en hospitales o clínicas.
- Cuando la Situación de Asistencia es causada por la participación en prácticas deportivas, competencias, pruebas preparatorias o entrenamientos.
- Cuando la Situación de Asistencia es causada por la participación en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.
- Cuando la Situación de Asistencia es causada por la destinación del Vehículo para fines de enseñanza o de instrucción de su manejo o funcionamiento.

SERVICIO DE ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DEL VEHÍCULO.

En caso de presentarse un robo del Vehículo del Afiliado, la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva y lo contactará con un Abogado para que le brinde información sobre las gestiones que fueran necesarias ante las autoridades competentes y cualesquiera dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo para la denuncia de los hechos.

La empresa de asistencia queda excluido de responsabilidad por cualquier determinación que adopte el Afiliado por la consulta jurídica.

El presente servicio se prestará sin límite de asistencia por evento y sin límite de eventos al año.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ROBO DE VEHÍCULO.

Quedan excluidos del presente servicio:

- El pago de honorarios legales, fianzas y/o cauciones.
- La elaboración o redacción de cualquier tipo de documento legal.
- La representación directa del Afiliado ante cualquier autoridad judicial o administrativa.

SERVICIO DE ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE VIAL.

En caso de que el AFILIADO se vea involucrado en un accidente automovilístico, la empresa de asistencia gestionará la conexión inmediata con un abogado especializado para brindar orientación legal telefónica en tiempo real. Este servicio tiene como objetivo asesorar al AFILIADO sobre el protocolo de actuación, los trámites ante las autoridades competentes y sus derechos y obligaciones inmediatos en aras de salvaguardar su defensa civil, penal y administrativa-contravencional, ya sea por daños materiales o lesiones a terceros.

La empresa de asistencia queda exento de toda responsabilidad por las determinaciones o acuerdos que el AFILIADO adopte basándose en la orientación recibida, la cual tiene un carácter estrictamente informativo y consultivo.

El presente servicio se prestará sin límite de asistencia por evento y sin límite de eventos al año.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE VIAL.

Quedan excluidos del presente servicio:

- El pago de honorarios legales, fianzas y/o cauciones.
- La elaboración o redacción de cualquier tipo de documento legal.



- La representación directa del Afiliado ante cualquier autoridad judicial o administrativa.

REPARACIÓN DE LLANTA DE VEHÍCULO.

En caso de que el vehículo inmovilizado presente una pinchadura en uno de sus neumáticos, la empresa de asistencia enviará a un técnico especializado para realizar una reparación de emergencia en el lugar de los hechos. El servicio consiste en la aplicación de un parche externo (tipo mecha o similar) y el inflado del neumático para permitir el desplazamiento del AFILIADO a un centro de servicio técnico. Esta asistencia se considera una reparación provisional para casos de emergencia y su ejecución dependerá de que las condiciones técnicas del neumático y la seguridad del entorno permitan la intervención.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia de \$50.00 por evento y sin límite de eventos al año.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE REPARACION DE LLANTA DE VEHICULO.

Quedan excluidos del presente servicio:

- Quedan excluidas las llantas que presenten cortes en los costados (flancos), daños por rodamiento en vacío, deformaciones estructurales o cortes superiores a 6 milímetros que comprometan la seguridad.
- No se realizará la reparación de llantas que requieran el desmontaje del rin para parchar neumáticos internos (común en motos de radios o vehículos antiguos).
- Se excluye el costo y suministro de llantas nuevas, rines, válvulas de aire o sensores de presión (TPMS).
- En caso de que el vehículo requiera un dado de seguridad (perno maestro) para acceder a la rueda y el AFILIADO no cuente con él, el técnico no podrá realizar la intervención.
- No se prestará el servicio en llantas que presenten un desgaste excesivo (llantas "lisas" o con alambres expuestos), ya que la reparación no garantiza la estanqueidad ni la seguridad.
- Se excluye la reparación de neumáticos con tecnología *Run-Flat* (si requieren desmontaje especial), blindados o de vehículos de carga pesada que excedan la capacidad de las herramientas de asistencia rápida.
- La empresa de asistencia no se hace responsable por rayones menores en el rin o tapacubos derivados de la manipulación necesaria para la reparación o el inflado.
- Si tras la evaluación del técnico el neumático se declara irreparable, el traslado del vehículo en grúa no formará parte de esta asistencia y deberá solicitarse como un servicio de remolque independiente sujeto a sus propios límites.

TRANSPORTE EJECUTIVO 24 HRS DENTRO DEL CASCO URBANO DE SAN SALVADOR-SAN MIGUEL-SANTA ANA.

A solicitud del AFILIADO, la empresa de asistencia gestionará y proporcionará un servicio de transporte privado con conductor profesional para traslados dentro de los cascos urbanos de las ciudades de San Salvador, San Miguel y Santa Ana. El servicio está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, y tiene como objetivo brindar movilidad segura y cómoda al usuario. La prestación de este servicio queda sujeta a la disponibilidad de la flota en el momento de la solicitud y a los límites de eventos o montos establecidos en el plan de asistencia.

El presente servicio se prestará sin límite de asistencia y con límite de 2 eventos al año.



EXCLUSIONES SERVICIO DE TRANSPORTE EJECUTIVO 24 HRS DENTRO DEL CASCO URBANO DE SAN SALVADOR-SAN MIGUEL-SANTA ANA.

Quedan excluidos del presente servicio:

- Traslados que tengan como origen o destino zonas fuera de los cascos urbanos de San Salvador, San Miguel o Santa Ana (ej. zonas rurales, playas o departamentos no mencionados).
- No se incluyen viajes de una ciudad a otra (ej. San Salvador hacia Santa Ana) a menos que el plan lo especifique explícitamente como una cobertura adicional.
- Queda prohibido el uso del vehículo para el traslado de mercancías, mudanzas, materiales de construcción o mascotas (excepto perros guía debidamente identificados).
- El conductor podrá negar el servicio si el AFILIADO se encuentra bajo los efectos del alcohol, drogas o muestra un comportamiento agresivo/inadecuado que ponga en riesgo la seguridad del viaje.
- El servicio es de un solo trayecto (punto A a punto B). No se incluyen tiempos de espera prolongados ni paradas intermedias para realizar trámites o compras.
- Cualquier costo derivado de peajes especiales o ingresos a parqueos privados solicitados por el AFILIADO deberá ser cubierto por este.
- Este servicio no es una ambulancia. No se realizarán traslados de personas que requieran atención médica especializada, soporte vital o que presenten heridas abiertas durante el trayecto.
- Si bien el servicio es 24 horas, la atención inmediata está sujeta a disponibilidad. Se recomienda una antelación mínima (ej. 2 horas) para garantizar la puntualidad del servicio.

El traslado se limita a la capacidad técnica del vehículo (máximo 4 pasajeros adicionales al conductor).

SERVICIO DE REVISIÓN Y CAMBIO DE BATERÍA.

A solicitud del AFILIADO, la empresa de asistencia enviará a un técnico especializado para realizar el diagnóstico del sistema de arranque y carga del vehículo inmovilizado. El servicio incluye la revisión del estado de carga y vida útil de la batería actual; en caso de que el diagnóstico determine que la batería requiere ser sustituida, el técnico procederá con la instalación de una unidad nueva, siempre que esta sea suministrada por el AFILIADO. El servicio cubre la mano de obra para el desmontaje e instalación y la verificación final del encendido (no cubre daños eléctricos al vehículo).

El presente servicio se prestará con límite de asistencia de \$50.00 y con límite de 1 evento al año.

EXCLUSIONES SERVICIO DE REVISIÓN Y CAMBIO DE BATERÍA.

Quedan excluidos del presente servicio:

- El valor comercial de la batería nueva, así como bornes, cables o terminales de conexión, corre por cuenta exclusiva del AFILIADO.
- Se excluyen vehículos de carga pesada, maquinaria o vehículos de lujo que requieran la reprogramación del sistema electrónico mediante escáner especializado tras el cambio de batería.
- Si tras la revisión se determina que la inmovilización se debe a fallas en el alternador, el motor de arranque o el sistema de encendido, la asistencia se dará por prestada y se recomendará el traslado del vehículo a un taller.
- Queda excluida la manipulación, revisión o cambio de baterías de tracción (alto voltaje) en vehículos híbridos o 100% eléctricos.
- No se prestará el servicio en vehículos estacionados en sótanos con altura limitada o lugares donde no sea posible realizar la maniobra de cambio de forma segura.



- La garantía sobre el producto adquirido (la batería física) corresponde directamente al fabricante o distribuidor de la marca, quedando la empresa de asistencia exenta de responsabilidad por defectos de fábrica del repuesto.
- No se incluye la limpieza profunda de áreas del motor corroídas por fugas de ácido de la batería vieja o la reparación de la base/soporte si esta se encuentra dañada.
- El técnico no está obligado a gestionar el retiro de la batería vieja ("casco") a menos que exista un programa de intercambio vigente con el proveedor de la red.

SERVICIO DE COORDINACIÓN DE CONDUCTOR DESIGNADO (NO INCLUYE COSTO POR SERVICIO)

En caso de que el Afiliado decida ingerir una bebida alcohólica y se encuentre impedido para conducir en vehículo, la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva de un piloto profesional para llevarlo hasta el lugar donde éste indique dentro del perímetro urbano de El Salvador, incluyendo un radio de quince (15) km a la redonda del casco urbano de la ciudad. El costo del servicio deberá ser cancelado por parte del Afiliado antes de recibir el servicio.

El Afiliado deberá programar el Servicio con seis (6) horas de anticipación a la hora del traslado. La cancelación del servicio deberá solicitarse con dos (2) horas de anticipación a la hora programada, de no ser así, el servicio será cobrado, ya que el proveedor cobrará el 100% del servicio.

El Servicio contará con un solo destino final sin realizar paradas en el trayecto. El vehículo debe vigentes todos los documentos y seguros necesarios para su circulación. El piloto podrá esperar quince (15) minutos posteriores a la hora programada. En caso el afiliado requiera más tiempo, el tiempo de espera correrá por parte del afiliado y deberá ser pagado al proveedor al momento del servicio.

El presente servicio se prestará sin límite de asistencia y sin límite de eventos.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO

Se excluyen del presente servicio:

- Segundos traslados o paradas dentro del recorrido.
- El traslado de afiliados que se encuentren violentos se niegue a ser trasladados o se encuentren inconscientes.
- El manejo de vehículos que se hayan visto envueltos en accidentes viales o hechos delictivos.
- El traslado de personas que actúen de forma violenta o se nieguen al traslado del vehículo por parte del conductor.
- El ingreso a denominadas "zonas rojas" dentro del país. En estos casos, se trasladará al afiliado a la periferia del lugar y un familiar deberá salir para completar el traslado del al destino final.

CONSULTA MÉDICO GENERAL EN CASO DE ACCIDENTE VIAL.

En caso de que el AFILIADO se vea involucrado en un accidente de tránsito mientras conduce o viaja en el vehículo asistido, la empresa de asistencia gestionará y cubrirá la coordinación de una consulta con un médico general. El objetivo de esta asistencia es realizar una evaluación física integral para determinar el estado de salud del usuario tras el impacto, diagnosticar lesiones leves y, de ser necesario, referirlo a especialistas o centros hospitalarios de mayor complejidad. El servicio se prestará en las clínicas autorizadas o mediante telemedicina, según la gravedad de la situación y disponibilidad.



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

EXCLUSIONES SERVICIO CONSULTA MÉDICO GENERAL EN CASO DE ACCIDENTE VIAL.

Quedan excluidos del presente servicio:

- Quedan excluidas las situaciones donde el AFILIADO presente riesgo inminente de muerte, pérdida de extremidades o traumas craneoencefálicos severos que requieran traslado inmediato en ambulancia a una sala de urgencias hospitalarias.
- La cobertura se limita a medicina general. No incluye consultas directas con ortopedistas, neurólogos, cirujanos o cualquier otra especialidad, ni el costo de intervenciones quirúrgicas.
- Se excluye el costo de radiografías, tomografías (TAC), resonancias magnéticas, ultrasonidos o exámenes de laboratorio clínico, a menos que el plan cuente con una cobertura específica para estos rubros.
- El valor de las medicinas recetadas, así como el uso de materiales de curación, yesos, vendajes especializados o férulas, deberá ser cubierto por el AFILIADO.
- Quedan excluidas las sesiones de fisioterapia, terapias de recuperación o controles médicos prolongados derivados de las lesiones sufridas.
- No se prestará la asistencia si se determina que el accidente ocurrió mientras el AFILIADO conducía bajo los efectos del alcohol, drogas o sustancias psicotrópicas.
- La empresa de asistencia no reembolsará gastos por consultas realizadas con médicos o clínicas que no pertenezcan a su red oficial de prestadores externos.
- Se excluye la atención de dolencias o condiciones físicas que el AFILIADO padeciera con anterioridad al accidente vial.
- No se cubren gastos de internamiento, cuidados intensivos ni derechos de sala de cirugía.

SERVICIO DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE TALLERES MECÁNICOS, SERVICIO DE CAMBIO DE ACEITE, ENTRE OTROS Y MÉDICOS (HOSPITALES, LABORATORIOS, CENTRO DE IMÁGENES, MÉDICOS POR ESPECIALIDAD).

A solicitud del AFILIADO, la empresa de asistencia pondrá a su disposición su red de contactos y convenios para facilitar la localización y programación de citas en servicios especializados. Esta asistencia incluye la búsqueda de talleres mecánicos (para mantenimiento general o cambios de aceite), hospitales, laboratorios clínicos, centros de diagnóstico por imágenes y médicos especialistas. El servicio se limita a la referencia (proporcionar nombres, direcciones y teléfonos) y la coordinación (gestionar la cita o el ingreso), permitiendo al usuario acceder a tarifas preferenciales o descuentos exclusivos de la red, de acuerdo con la disponibilidad.

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

SERVICIO DE ASISTENCIA FUNERARIA POR ACCIDENTE A NIVEL NACIONAL

El beneficio de asistencia funeraria en caso de que el deceso sea por accidente, la cobertura será inmediata, este servicio se brinda en el territorio de El Salvador, cubre un solo evento (titular) incluyendo:

- **Servicio de trámites de registro en la alcaldía correspondiente.**

A solicitud de la familia del Afiliado, la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva para la expedición del certificado de defunción de la persona fallecida ante la alcaldía que corresponda.

El servicio incluye en caso de ser necesario, el envío de un médico al domicilio del Afiliado para que informe la causa del fallecimiento o el envío de personal especializado a la morgue para la expedición del certificado



de la necropsia y la obtención de los documentos y certificados necesarios para presentar la solicitud a la alcaldía correspondiente.

- **Servicio orientación para trámites ante la dirección del Ministerio de Salud y Policía Nacional Civil.**

A solicitud de la familia del Afiliado, la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva para la expedición de la autorización de traslado del cuerpo ante la dirección de servicio de salud y la policía nacional en caso de que requiera el traslado del cuerpo de un municipio a otro.

- **Servicio de preparación del cuerpo para su conservación por veinticuatro (24) horas y maquillaje**

A solicitud de la familia del Afiliado, la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva y enviará a una persona especializada en preparación de cuerpos para que se encargue de vestir y maquillar el cuerpo del Asegurado, así como de su preparación para la conservación de este por 24 horas (tanatopraxia).

- **Servicio de cofre fúnebre**

A solicitud de la familia del Afiliado, la empresa de asistencia entregará a la familia un cofre fúnebre para el Afiliado. Podrán escoger entre dos (2) estilos de cofre diferentes, en pino tratado, sopleteados, tapizados con tela en su interior y en tamaño y características estándar.

De ser requerido un cofre con características fuera del estándar, el costo de este será informado a la familia del Afiliado para su aprobación, ya que deberán cancelarlo directamente al proveedor al momento del servicio.

- **Servicio de capilla de velación con servicio de cafetería**

A solicitud de la familia del Afiliado, la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva y habilitará una capilla de velación con capacidad para cien (100) personas e instalará servicio de cafetería (café, té, refresco, sándwich, sopa) por un período máximo de veinticuatro (24) horas. El presente servicio es excluyente con el servicio de organización de velación en el domicilio.

- **Servicio de organización de velación en el domicilio**

A solicitud de la familia del Afiliado, la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva y habilitará en el domicilio del Afiliado el espacio para la velación, enviando un cristo para cabecera, dos floreros, dos candelabros, mobiliario (hasta 100 sillas).

- **Traslado desde el lugar de deceso, hacia el lugar de velación, ceremonia religiosa y hacia el campo santo**

A solicitud del beneficiario, la empresa de asistencia realizará la coordinación para el transporte del féretro hacia el lugar de velación y posteriormente, a la ceremonia religiosa y hacia el sitio de reposo final dentro del país. El presente servicio incluye un recorrido de hasta cincuenta (50) kilómetros.

La empresa de asistencia coordinará los servicios de asistencia con su red de proveedores (según disponibilidad) y de acuerdo con las regulaciones gubernamentales al momento del servicio.

De solicitarse servicio de cafetería/alimentación en el domicilio, la empresa de asistencia solicitará al proveedor la cotización de este para que la familia del Afiliado pueda correr con el gasto y cancelarlo directamente al momento del servicio.

El presente servicio excluye el costo del sitio para el reposo final del cuerpo/cenizas y se prestará con un límite de asistencia de \$1,200.00 por evento, con 1 evento en el año.



COORDINACIÓN DE SERVICIO DE AMBULANCIA PARA TERCEROS EN CASO DE ACCIDENTE.

En caso de un accidente vial en el que el AFILIADO este involucrado y donde existan terceras personas con lesiones evidentes que requieran atención médica inmediata, la empresa de asistencia gestionará de manera prioritaria el envío y la coordinación de una unidad de ambulancia debidamente equipada al lugar del suceso. El servicio tiene como objetivo la estabilización y traslado de los lesionados (terceros) hacia el centro asistencial o centro hospitalario más cercano para su atención de emergencia. El costo del servicio es a cargo del AFILIADO o de los parientes de las terceras personas.

La prestación de este servicio está sujeta a la disponibilidad de unidades de emergencia en la zona y al acceso vial en el lugar del accidente.

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

EXCLUSIONES DE SERVICIO DE COORDINACIÓN DE SERVICIO DE AMBULANCIA PARA TERCEROS EN CASO DE ACCIDENTE.

Quedan excluidos del presente servicio:

- La asistencia cubre exclusivamente la coordinación y el traslado en ambulancia pagada por el afiliado o familiar de las terceras personas. Se excluye el pago de honorarios médicos, cirugías, internamiento, medicamentos o cualquier gasto generado dentro del hospital o centro de salud.
- Quedan excluidas las unidades de soporte vital avanzado (UCI móvil) con equipamiento especializado de alta complejidad, a menos que la red cuente con disponibilidad inmediata y la gravedad del caso lo amerite técnicamente.
- El servicio es estrictamente de emergencia por accidente. No se realizarán traslados de terceros para citas médicas, diálisis, altas hospitalarias o movimientos entre hospitales que no sean derivados del accidente inmediato.
- No se coordinará el servicio para terceros que presenten descompensaciones por enfermedades preexistentes (paros cardíacos, crisis diabéticas, etc.) que no tengan relación directa con el accidente vial ocurrido.
- El servicio podrá verse limitado en áreas de alta peligrosidad social, zonas de conflicto o terrenos rurales donde las unidades de ambulancia estándar no puedan ingresar por seguridad o capacidad técnica.
- El envío de la ambulancia por parte de la empresa de asistencia no implica la aceptación de culpa o responsabilidad legal del AFILIADO en el accidente vial; es una asistencia de carácter humanitario y logístico.
- El servicio se limita al número de personas que técnicamente puedan ser trasladadas de forma segura en las unidades enviadas (normalmente 1 o 2 lesionados por unidad).
- Si el accidente fue causado por el AFILIADO bajo efectos del alcohol o drogas, la empresa de asistencia realizará la coordinación inicial por razones humanitarias, pero se reserva el derecho de repetir los costos del servicio contra el AFILIADO posteriormente.

MANTENIMIENTO BÁSICO DE BICICLETAS.

A solicitud del Afiliado, la empresa de asistencia coordinará una cita con un taller especializado de prestadores y asumirá los gastos de un mantenimiento preventivo básico para la bicicleta del Afiliado, de acuerdo con la disponibilidad existente de proveedores asociados. El servicio tiene como fin garantizar el funcionamiento óptimo y la seguridad del usuario mediante el ajuste de componentes y lubricación general.



Los servicios son exclusivos para bicicletas de uso recreativo, urbano o de montaña; se excluye cualquier tipo de vehículo motorizado o bicicletas con modificaciones eléctricas de alta potencia no comerciales.

En la llamada, el coordinador de cabina solicitará los siguientes datos para la gestión: tipo de bicicleta (ruta, montaña, urbana), marca, color y rodado (tamaño de llanta). Es requisito indispensable que el Afiliado presente su documento de identidad y entregue la bicicleta en condiciones de limpieza aceptables para su intervención en el taller.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia de \$35.00 por evento, con 1 evento al 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 DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO BÁSICO DE BICICLETAS.

Quedan excluidos del presente servicio:

- El servicio cubre únicamente la mano de obra del mantenimiento básico. Se excluye el costo de cualquier repuesto que deba ser sustituido (cadenas, pastillas de freno, neumáticos, cámaras, cables, etc.).
- Quedan excluidos servicios de alta complejidad como el mantenimiento de suspensiones (horquillas o shocks traseros), purgado de frenos hidráulicos o centrado de rines deformados.
- No se cubren reparaciones de cuadros fisurados, enderezado de marcos o piezas rotas a consecuencia de colisiones o caídas.
- Se excluye el mantenimiento de bicicletas de fibra de carbono o componentes electrónicos (cambios inalámbricos) que requieran herramientas de diagnóstico computarizado, a menos que el taller de la red lo autorice expresamente.
- El Afiliado es responsable de trasladar la bicicleta hacia y desde el taller designado. No se incluye servicio de recolección a domicilio (Pick-up & Delivery) a menos que se especifique lo contrario.
- Se excluye el lavado detallado o desengrase de transmisión si la bicicleta se presenta con exceso de lodo o suciedad que impida la valoración inicial.

GASTOS DE HOTEL POR AVERÍA O ROBO DE AUTOMÓVIL (TARIFA DIARIA, MÁXIMO 2 NOCHES, A PARTIR DEL KM 65).

En caso de que el vehículo asistido quede inmovilizado por una avería mecánica irreparable en el mismo día, o sea objeto de robo total, y dicho evento ocurra fuera de la ciudad de residencia habitual del AFILIADO (a una distancia mínima de 65 km), la empresa de asistencia gestionará y cubrirá los gastos de alojamiento en un hotel debidamente autorizado. El beneficio comprende el pago de la tarifa diaria de habitación para el AFILIADO y sus acompañantes (hasta la capacidad máxima permitida por el vehículo), por un periodo máximo de dos (2) noches consecutivas, con el fin de facilitar la espera mientras se gestiona la reparación o los trámites legales correspondientes.

El presente servicio se prestará por un monto de \$100.00 tarifa diaria por noche, hasta un máximo de 2 noches, sin límite de eventos.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE GASTOS DE HOTEL POR AVERÍA O ROBO DE AUTOMÓVIL (TARIFA DIARIA, MÁXIMO 2 NOCHES).

Quedan excluidos del presente servicio:



- Queda excluido el servicio si la avería o robo ocurre dentro de la ciudad de residencia del AFILIADO o en un radio menor a 65 kilómetros de su domicilio registrado.
- Se excluyen los gastos por alimentación (desayunos, almuerzos, cenas), bebidas, uso de minibar, servicio a la habitación (*room service*), llamadas telefónicas, lavandería o cualquier cargo adicional que no sea estrictamente la tarifa de hospedaje.
- No se cubrirán costos adicionales por el alojamiento de mascotas o el resguardo de mercancías y equipaje especial.
- El servicio está sujeto a la disponibilidad de hoteles en la zona del incidente; la empresa de asistencia cubrirá el costo hasta el límite económico establecido en la tabla de beneficios; cualquier diferencia por hoteles de lujo o categorías superiores deberá ser pagada por el AFILIADO.
- No aplica si la falla del vehículo permite su reparación en un tiempo menor a ocho (8) horas y el vehículo puede continuar su marcha el mismo día.
- Si el vehículo es reparado o recuperado antes de cumplirse el plazo, el beneficio cesará de inmediato y no se cubrirán noches adicionales por razones de turismo o placer.
- Se excluyen inmovilizaciones derivadas de fallas mecánicas que el vehículo ya presentaba antes de iniciar el viaje o por falta de mantenimiento evidente.
- La cobertura se limita al número de personas que viajaban en el vehículo al momento del evento, sin exceder la capacidad técnica del mismo según su tarjeta de circulación.
- No se realizarán reembolsos por hoteles contratados directamente por el AFILIADO sin la previa autorización y coordinación de la cabina de asistencia de la empresa de asistencia.

TRANSPORTACIÓN DEL AFILIADO O UN FAMILIAR POR ROBO O AVERÍA DEL AUTOMÓVIL AL LUGAR DE RESIDENCIA O DESTINO (A PARTIR DEL KM 65).

En caso de que el vehículo asistido quede inmovilizado debido a una avería mecánica mayor, accidente o robo total, y el tiempo de reparación estimado supere las 24 horas, la empresa de asistencia gestionará y cubrirá los gastos de transporte para el AFILIADO y sus acompañantes (hasta la capacidad máxima del vehículo). El servicio permite el traslado desde el lugar del incidente hasta el domicilio de residencia permanente del AFILIADO o, si este lo prefiere, hasta su destino original, siempre que el costo de este último no supere el valor del regreso a su hogar. El medio de transporte (autobús o taxi ejecutivo) será determinado por la empresa de asistencia según la distancia, urgencia y disponibilidad en la zona.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia de \$40.00 y sin límite de eventos al año.

EXCLUSIONES TRANSPORTACIÓN DEL AFILIADO O UN FAMILIAR POR ROBO O AVERÍA DEL AUTOMÓVIL AL LUGAR DE RESIDENCIA O DESTINO.

Quedan excluidos del presente servicio:

- Queda excluido el servicio si la avería o robo ocurre dentro de la ciudad de residencia del AFILIADO o en un radio menor a 65 kilómetros de su domicilio registrado.
- Se excluye el costo de transporte de mercancías comerciales, mudanzas o equipaje que por su volumen requiera un vehículo de carga adicional.
- El servicio es de un solo trayecto (directo al destino o residencia). No se permiten desvíos, paradas turísticas o cambios de ruta solicitados por el AFILIADO.
- La cobertura se limita estrictamente al boleto o tarifa de transporte; se excluyen comidas, bebidas o gratificaciones durante el trayecto.
- La asistencia cubre únicamente a las personas que viajaban en el vehículo al momento del incidente, sin exceder en ningún caso la capacidad de pasajeros estipulada en la tarjeta de circulación del automóvil.



- No aplica el servicio si el técnico determina que el vehículo puede ser reparado y puesto en marcha en un lapso menor a ocho (8) horas.
- No se realizarán pagos ni reembolsos por boletos o servicios de transporte contratados por el AFILIADO de forma independiente sin la debida coordinación y aprobación previa de la empresa de asistencia.
- Quedan excluidos los traslados en vehículos de lujo, limosinas o primera clase aérea, a menos que sea la única opción disponible y sea autorizado expresamente por la dirección de asistencia.

DEPÓSITO O CUSTODIA DE VEHÍCULO REPARADO O RECUPERADO (A PARTIR DEL KM 65).

En caso de que el vehículo asistido haya sido reparado en un taller fuera de la ciudad de residencia del AFILIADO, o haya sido recuperado por las autoridades tras un robo, la empresa de asistencia gestionará y cubrirá los gastos de depósito y custodia en un establecimiento autorizado y seguro. Esta asistencia tiene como fin resguardar la integridad del automóvil mientras el AFILIADO organiza su retiro o traslado definitivo. El beneficio se otorgará por el periodo de tiempo y hasta el límite económico especificado en las condiciones particulares del plan de asistencia.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia de \$100.00 y sin límite de eventos al año.

EXCLUSIONES DEPÓSITO O CUSTODIA DE VEHÍCULO REPARADO O RECUPERADO.

Quedan excluidos del presente servicio:

- Queda excluido el pago de multas, tasas judiciales, impuestos o derechos de piso en depósitos administrados por la policía, municipalidades o autoridades de tránsito tras una infracción o decomiso legal.
- La empresa de asistencia no se hace responsable por el deterioro que sufra el vehículo por el paso del tiempo durante su custodia (ej. descarga de batería, desinflado de neumáticos o daños en pintura por exposición al sol).
- La custodia se limita exclusivamente al vehículo. Se excluye la responsabilidad por la pérdida de objetos personales, herramientas no originales, dispositivos electrónicos o mercancías dejadas en el interior del automóvil.
- Cualquier cargo generado por días adicionales de depósito que excedan el límite de noches cubierto por la asistencia deberá ser pagado íntegramente por el AFILIADO.
- No se incluyen servicios de lavado, encerado, revisiones mecánicas o carga de combustible mientras el vehículo se encuentre bajo custodia.
- Se excluyen los gastos de custodia si el vehículo es entregado por las autoridades a una persona distinta al AFILIADO sin la debida autorización y coordinación previa con la cabina de asistencia.
- El servicio no aplica para camiones, cabezales o vehículos que por sus dimensiones requieran predios especializados de logística de carga, a menos que se especifique lo contrario en el plan.
- La empresa de asistencia no se hace responsable por robos parciales o daños causados por terceros dentro del depósito referido, siendo el establecimiento de custodia el responsable directo bajo sus propios seguros y términos de servicio.



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.