



# CONDICIONES GENERALES



Momentos que **se protegen**

**PROGRAMA MULTIASISTENCIA**



# CONDICIONES GENERALES

## ASISTENCIAS MOVISTAR – PROGRAMA MULTIASISTENCIA

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

### RESUMEN GENERAL

| MULTIASISTENCIA                                                                                          | LÍMITE DE ASISTENCIA | EVENTOS ANUALES |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|
| <b>MÉDICO</b>                                                                                            |                      |                 |
| Consulta médica telefónica o virtual ilimitada 24/7 con acceso a médicos generales.                      | Sin límite           | Sin límite      |
| Traslado médico terrestre en caso de emergencia.                                                         | \$150.00             | 3               |
| Consultas médicas presenciales con médico general (derivada de consulta telefónica o virtual).           | \$25.00              | 4               |
| Laboratorio de exámenes de orina, heces y hemograma.                                                     | Sin límite           | 2               |
| Servicio de referencia de médicos especialistas, laboratorios de la red.                                 | Sin límite           | Sin límite      |
| Servicio de transporte por incapacidad médica.                                                           | \$30.00              | 1               |
| Acompañante por hospitalización.                                                                         | \$70.00              | 1               |
| Servicio de aseo por incapacidad/hospitalización.                                                        | \$40.00              | 1               |
| <b>HOGAR</b>                                                                                             |                      |                 |
| Servicio de fontanería y fugas de agua de emergencia.                                                    | \$50.00              |                 |
| Reparación de vidriería y ventanas en caso de rotura.                                                    | \$50.00              | 3 (en conjunto) |
| Mantenimiento eléctrico por cortocircuitos o fallas.                                                     | \$50.00              |                 |
| Coordinación de servicios para técnicos en el hogar: fumigación, carpinteros, fontaneros, electricistas. | Sin límite           | Sin límite      |
| Servicio de armado de accesorios del hogar.                                                              | \$50.00              | 2               |
| Servicio de instalación de accesorios de baño, lámparas y cortinas.                                      | \$60.00              | 2               |
| <b>MASCOTA</b>                                                                                           |                      |                 |
| Orientación veterinaria telefónica.                                                                      | Sin límite           | 6               |
| Pipeta antipulgas.                                                                                       | Sin límite           | 1               |
| Descuento en grooming.                                                                                   | \$5                  | 1               |
| <b>VIAL</b>                                                                                              |                      |                 |
| Servicio de remolque vial en caso de accidente o avería.                                                 | \$80.00              | 2               |
| Cambio de llanta.                                                                                        | Sin límite           | 3               |
| Paso de corriente.                                                                                       | Sin límite           | 3               |
| Abasto de combustible.                                                                                   | Sin límite           | 3               |
| Cerrajería vial.                                                                                         | \$50.00              | 1               |
| Mantenimiento básico de bicicletas.                                                                      | \$35.00              | 1               |
| <b>FUNERARIO</b>                                                                                         |                      |                 |
| Servicio de asistencia funeraria.                                                                        | \$800.00             | 1               |

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.

**Beneficiarios:** Son beneficiarios del Afiliado, su cónyuge o compañero permanente, sus hijos menores de dieciocho (18) años que vivan permanentemente en el mismo Domicilio y bajo la dependencia económica del Afiliado.



## COBERTURA Y EXCLUSIONES

### I. ASISTENCIA MÉDICA

#### 1. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA Y/O POR VIRTUAL ILIMITADA 24/7 CON MÉDICO GENERAL

Por solicitud del AFILIADO, la empresa de asistencia lo pondrá en contacto telefónico o por videollamada con un profesional de la salud para que le brinde una orientación médica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del AFILIADO entregando soluciones a dudas médicas cotidianas, no se trata de una consulta médica, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos. 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.

El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite en la cantidad de eventos.

#### EXCLUSIONES DE ORIENTACION MÉDICA TELEFÓNICA Y/O POR VIRTUAL CON MÉDICO GENERAL

Quedan excluidos del presente servicio:

- la empresa de asistencia queda excluida de responsabilidad por cualquier determinación que adopte el Afiliado respecto a la consulta médica.
- La prestación del servicio a Afiliados que tengan una crisis asociada al consumo de sustancias psicoactivas, drogas, alcohol, etc., con tendencias suicidas. De identificarse que el Afiliado se encuentra bajo alguna de las sustancias/estados mencionados, se notificará de inmediato a las autoridades competentes, dejando fuera de responsabilidad a La empresa de asistencia y su red de proveedores.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado se encuentre en una situación de urgencia y tome esta asistencia como única medida.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado se encuentre bajo los efectos del alcohol, enervantes o psicotrópicos y esta circunstancia haga imposible su atención o se comporte agresivo el paciente.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado se encuentre violento, armado o agresivo, por cualquier otra circunstancia.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado manifieste trastornos en su personalidad que dificulten su atención.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado o sus familiares se opongan a la consulta virtual médica.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado sufra casos de esquizofrenia o ataques de ansiedad.

#### 2. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA EN CASO DE EMERGENCIA

En caso de que el AFILIADO sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un ACCIDENTE y/o ENFERMEDAD grave no preexistente que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano al domicilio o sitio del accidente, por solicitud del AFILIADO, la empresa de asistencia a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO.

la empresa de asistencia gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, la empresa de asistencia coordinará el traslado por medio de los canales regulares de solicitud de servicios de ambulancia de Cruz Roja de la localidad.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia de \$150.00 por evento, con un límite de 3 eventos al año.



## **EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA.**

Quedan excluidos del presente Servicio:

- Las solicitudes derivadas de algún tipo de enfermedad preexistente.
- El traslado desde zonas donde no exista la infraestructura pública o privada necesaria para el traslado del paciente, estas zonas serán compartidas con el CLIENTE y se harán del conocimiento del Afiliado previo a tomar el servicio.
- Las ambulancias programadas.
- Los atentados voluntarios contra la vida del Afiliado.
- Las dolencias derivadas del embarazo.
- El retiro de pacientes en hospitales o clínicas.
- Situaciones en que el Afiliado se encuentre bajo los efectos del alcohol, enervantes o psicotrópicos y esta circunstancia haga imposible su atención o traslado, ya sea porque se comporte agresivo el paciente o porque se niegue a recibir la atención de urgencia.
- Situaciones en que el Afiliado se encuentre violento, armado o agresivo, por cualquier otra circunstancia.
- Situaciones en que el Afiliado manifieste trastornos en su personalidad que dificulten su traslado o atención.
- Situaciones en que el Afiliado o sus familiares se opongan a que el traslado se efectúe.
- Situaciones en que el Afiliado sufra casos de esquizofrenia o ataques de ansiedad.
- Destinar el Vehículo en que se produjo el accidente para fines de enseñanza o de instrucción de su manejo o funcionamiento.
- Participar directa o indirectamente con el Vehículo, en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.

### **3. SERVICIO DE CONSULTA PRESENCIAL CON MÉDICO GENERAL (DERIVADO DE CONSULTA TELEFÓNICA O VIRTUAL)**

En caso de que el Afiliado lo requiera, la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva y programará una cita con un médico general para que le brinde orientación sobre enfermedades, dolencias, síntomas, medidas de auto cuidado en salud, consultas sobre urgencias médicas y primeros auxilios, información sobre medicamentos, evolución de distintos tratamientos, información toxicológica, pestes, vómitos, cólicos, dolores estomacales, contagios e interpretación de exámenes de laboratorio. Derivado de su consulta telefónica o virtual, por indicaciones del médico que atendió dicha consulta. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del Afiliado. La empresa de asistencia queda excluida de responsabilidad por cualquier determinación que adopte el Afiliado con respecto a la consulta médica, diagnóstico, recomendaciones o tratamientos que el profesional de la salud determine.

El presente servicio se prestará por hasta el límite de la asistencia de \$25.00 por evento, con un límite de 4 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.

## **EXCLUSIONES DE CONSULTAS PRESENCIALES CON MÉDICO GENERAL**

Quedan excluidos del presente Servicio:

- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado se encuentre en una situación de urgencia y tome esta asistencia como única medida.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado se encuentre bajo los efectos del alcohol, enervantes o psicotrópicos y esta circunstancia haga imposible su atención o se comporte agresivo el paciente.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado se encuentre violento, armado o agresivo, por cualquier otra circunstancia.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado manifieste trastornos en su personalidad que dificulten su atención.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado o sus familiares se opongan a la consulta médica.



- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado sufra casos de esquizofrenia o ataques de ansiedad.
- Situaciones de Asistencia que requieran la atención de especialidad médica.
- En caso el Afiliado no atienda a su servicio programado, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo con el uso establecido en la tabla de asistencias

La coordinación fuera de días hábiles (lunes a viernes) y horarios hábiles (8:00-17:00 h), así como días festivos, dependerá de la disponibilidad de la red de proveedores de La empresa de asistencia, por lo que el servicio le será prestado el siguiente día hábil, lo cual se hará del conocimiento del Afiliado, para que tome las medidas pertinentes.

#### **4. EXÁMENES DE LABORATORIO ORINA, HECES Y HEMOGRAMA**

A solicitud del Afiliado y previa prescripción médica del médico tratante del Afiliado, la empresa de asistencia coordinará una cita en un centro médico para que se realice un examen de laboratorio de orina, heces y/o hemograma según la disponibilidad existente en la red nacional de centros médicos, tomando en cuenta el lugar más accesible para el Afiliado al momento de la solicitud.

El presente servicio se prestará sin límite en el monto de la asistencia, con un límite de 2 eventos por año por servicio.

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 EXÁMENES DE LABORATORIO**

Quedan excluidos del presente servicio:

- El costo de cualquier servicio/examen no descrito.
- El costo de medicamentos o derivados del examen.
- En caso el Afiliado no atienda a su servicio programado, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo con el uso establecido en la tabla de asistencias.

#### **5. SERVICIO DE REFERENCIA DE MÉDICOS ESPECIALISTAS Y LABORATORIOS DE LA RED DE PRESTADORES EXTERNOS**

En caso de que el Afiliado lo requiera, la empresa de asistencia le proporcionará información sobre médicos especialistas en las distintas especialidades de la medicina y laboratorios médicos cercanos al Domicilio del Afiliado o al lugar donde este se encuentre.

la empresa de asistencia queda excluida de responsabilidad por cualquier determinación que adopte el Afiliado con respecto a los profesionales de salud que éste decida consultar o los centros de salud que decida visitar. La empresa de asistencia presta este servicio como información o mera referencia. El costo de la atención médica, los exámenes de laboratorio y los medicamentos deberá ser pagado por el Afiliado.

#### **6. SERVICIO DE TRANSPORTE POR INCAPACIDAD MÉDICA**

A solicitud del Afiliado y con previa incapacidad médica del médico tratante del Afiliado, el cual podrá o no ser de la red de la empresa de asistencia; La empresa de asistencia coordinará servicio de transporte y asumirá los gastos de traslado, por incapacidad médica en caso que el afiliado lo requiera y no se pueda movilizar por sus propios medios, dentro de la zona metropolitana de las principales ciudades de El Salvador : San Salvador, Santa Ana, San Miguel, La Libertad. donde se encuentre dicho afiliado. Dicho servicio se coordinará según la disponibilidad existente de prestadores médicos.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia de \$30.00 y límite de un (1) evento 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.



## EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR INCAPACIDAD MÉDICA

Quedan excluidos del presente servicio:

- Traslados cuyo origen o destino se encuentre fuera de las zonas metropolitanas establecidas o fuera del territorio nacional de El Salvador. Cualquier diferencia en el costo del traslado que supere el límite de \$30.00. Este excedente deberá ser cubierto directamente por el afiliado al proveedor.
- No se prestará el servicio si el afiliado no presenta la incapacidad médica formal emitida por su médico tratante al momento de la coordinación.
- El transporte para consultas de control, exámenes de laboratorio o terapias que no estén directamente vinculadas a una incapacidad vigente que impida la movilidad por medios propios.

## 7. ACOMPAÑANTE POR HOSPITALIZACIÓN

Cuando a consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente el Afiliado se viera imposibilitado para valerse por sí mismo, por hospitalización y previo visto bueno del Equipo Médico, la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva y enviará una enfermera al Domicilio, para el cuidado especial del paciente. El presente servicio se prestará con un límite de asistencia de \$70.00 y por un máximo de un (1) día.

Previo a la prestación de este servicio, el Afiliado al solicitarlo a la cabina de servicios de La empresa de asistencia deberá proporcionar :

- Alta médica e historial médico
- Indicaciones del médico
- Recetas de medicamentos El afiliado (o su familia) debe proveer la totalidad de los medicamentos, materiales de curación (gasas, jeringas, soluciones), pañales, equipos médicos (tanques de oxígeno, monitores, otros) o fórmulas de alimentación que el paciente necesite. La enfermera provista por la asistencia **únicamente administrará** los recursos que la familia ponga a su disposición bajo receta médica
- Presencia de un Familiar Responsable (Tutor): Durante todo el tiempo que dure el turno de la enfermera, debe permanecer en el domicilio un familiar o tutor legal mayor de edad.

Los servicios que se realizarán serán acompañamientos, control de signos vitales, administración de medicamentos orales y cuidados generales (Alimentación, aseo y confort). Dicho servicio se coordinará según la disponibilidad existente de prestadores médicos.

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.

Que excluida de responsabilidad la empresa de asistencia de cualquier prescripción, determinación o instrucción que el médico responsable del Afiliado dicte durante el periodo de acompañamiento por parte del profesional de salud.

## EXCLUSIONES DEL SERVICIO ACOMPAÑANTE POR HOSPITALIZACIÓN

Quedan excluidos del presente servicio:

- Cualquier asistencia derivada de enfermedades, lesiones o patologías diagnosticadas con anterioridad a la contratación del servicio, o que sean consecuencia de complicaciones de las mismas.
- Procedimientos médicos complejos como: colocación o manejo de sondas (Foley, nasogástricas), aplicación de inyecciones intravenosas, curaciones de heridas quirúrgicas profundas, desbridamiento o manejo de catéteres centrales.
- La empresa de asistencia no asumirá el costo ni la provisión de medicamentos, materiales de curación (gasas, alcohol, guantes), pañales, equipos médicos (monitores, tanques de oxígeno) ni alimentación especial. Todo insumo debe ser provisto por el Afiliado.
- Se excluye el cuidado de pacientes con cuadros de agresividad, crisis psiquiátricas, demencia severa o estados de agitación que pongan en riesgo la integridad física del personal de salud.
- El servicio no incluye sesiones de fisioterapia, terapia respiratoria, del lenguaje o cualquier otra actividad de rehabilitación especializada.



- El personal enviado se limitará exclusivamente al cuidado del paciente. Queda excluida cualquier labor de limpieza del hogar, cocina para terceros, cuidado de niños o mascotas.
- Cualquier tipo de agresión verbal, física, acoso o trato denigrante será motivo de cancelación inmediata del servicio sin derecho a reclamación ni reembolso.

## **8. SERVICIO DE ASEO POR INCAPACIDAD/HOSPITALIZACIÓN**

Cuando a consecuencia de un accidente o enfermedad (hospitalización) no preexistente el Afiliado se viera imposibilitado para valerse por sí mismo, la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva y enviará una empleada doméstica al Domicilio, para realizar las labores de limpieza del hogar. El presente servicio se prestará con un límite de asistencia de \$40.00 y por un máximo de un (1) día. Dicho servicio se coordinará según la disponibilidad existente de prestadores médicos.

Para prestar este servicio, el Afiliado debe cumplir con los siguientes requisitos y presentarlo al solicitarlo a la cabina de servicios de La empresa de asistencia:

- Coincidencia con el alta hospitalaria: El afiliado debe demostrar que la solicitud del servicio está ligada directamente a un evento de hospitalización reciente (generalmente dentro de los primeros 7 a 15 días posteriores al alta médica)
- Presencia de un adulto responsable
- Suministro de materiales y utensilios de limpieza: El afiliado debe proveer todos los insumos necesarios para la realización del servicio (escobas, trapeadores, baldes, aspiradora, desinfectantes, detergentes, bolsas de basura, etc.). El personal provisto por la asistencia únicamente aporta la mano de obra.
- Resguardo de objetos de valor, dinero y joyas, la empresa de asistencia no aceptará reclamaciones por pérdidas o extravíos si el afiliado no cumplió con este resguardo previo

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 ASEO POR INCAPACIDAD/HOSPITALIZACIÓN**

Quedan excluidos del presente servicio:

- Se excluyen trabajos de limpieza profunda o técnica, tales como: lavado de alfombras, pulido de pisos, limpieza de ventanales en altura (exteriores), o limpieza de áreas inundadas o con escombros, tampoco servicios de cocina, entre otros no relacionados al aseo.
- El servicio no incluye labores de jardinería, pintura, fontanería, electricidad o cualquier reparación técnica del hogar.
- La empleada doméstica no realizará funciones de niñera, cuidado de adultos mayores, ni atención/aseo de mascotas. Su labor se limita estrictamente a la higiene del inmueble.
- Queda excluido el envío de la empleada fuera del domicilio para realizar compras de supermercado, pagos de servicios públicos o cualquier gestión externa.
- La empresa de asistencia no provee los insumos (detergentes, desinfectantes, escobas, aspiradoras). El Afiliado debe garantizar que cuenta con los materiales necesarios para que se realice la labor.

## **II. ASISTENCIA HOGAR**

### **1. SERVICIO DE FONTANERÍA Y FUGAS DE AGUA DE EMERGENCIA**

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 \$50.00 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 FONTANERÍA 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

## **2. SERVICIO DE REPARACIÓN DE VIDRIERÍA Y VENTANAS EN CASO DE ROTURA**

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 \$50.00 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.**

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.

### **3. SERVICIO DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO PARA CORTOCIRCUITOS O FALLAS**

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 \$50.00 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 MANTENIMIENTO ELÉCTRICO PARA CORTOCIRCUITOS O FALLAS**

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.

### **4. 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, según glosario de términos del presente apartado 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.

### **5. 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.

## **6. 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.

## **III. ASISTENCIA MASCOTAS**

### **1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA PARA MASCOTAS (APLICA PERRO O GATO)**

En caso de que el Afiliado lo requiera, la empresa de asistencia hará la coordinación efectiva y lo contactará con un profesional de la veterinaria para que le brinde orientación sobre enfermedades, dolencias, síntomas, información sobre medicamentos de la mascota.

Los servicios son exclusivos para perros y gatos, se excluye cualquier otro tipo de mascota.

En la llamada el coordinador de cabina solicitará de cada mascota los siguientes datos para la coordinación y prestación de asistencias: nombre, raza, color, fecha de nacimiento y presentar cartilla de vacunación en las consultas con veterinario.

La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de consulta veterinaria, identificando las necesidades de la mascota, entregando soluciones a dudas veterinarias cotidianas, no se trata de una consulta veterinaria, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos.

### **EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA PARA MASCOTAS (APLICA PERRO O GATO)**

- La orientación telefónica no sustituye una evaluación presencial y no permite emitir diagnósticos concluyentes sobre enfermedades o condiciones del animal
- No se podrán emitir recetas, indicar dosis específicas, modificar tratamientos previos ni recomendar medicamentos sujetos a regulación.
- No cubre la realización de curaciones, suturas, administración de medicamentos, primeros auxilios avanzados, ni ningún procedimiento que requiera presencia física.
- No se atenderán casos que requieran intervención inmediata, como envenenamientos,
- accidentes, convulsiones, sangrados abundantes o dificultad respiratoria.



- El servicio es estrictamente telefónico; no contempla visitas presenciales, transporte, movilidad ni asistencia física al lugar donde se encuentre el animal
- La empresa de asistencia queda excluido de responsabilidad por cualquier determinación que adopte el Afiliado con respecto a la orientación veterinaria.

El presente servicio se prestará sin límite de la asistencia y con un límite de seis (6) 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.

## **2. SERVICIO DE PIPETA ANTIPULGAS (PERRO O GATO)**

A solicitud del Afiliado, la empresa de asistencia coordinará una cita con un centro veterinario de la red y asumirá los gastos de adquisición y aplicación de una (1) pipeta antipulgas para la mascota (perro o gato), de acuerdo con la disponibilidad existente de proveedores y marcas asociadas. El servicio tiene como fin la prevención y control de ectoparásitos (pulgas y garrapatas) mediante tratamiento tópico de uso externo. El presente servicio se prestará sin límite de la asistencia y con un límite de un (1) evento en el año.

Los servicios son exclusivos para perros y gatos; se excluye cualquier otro tipo de mascota (animales exóticos, aves, reptiles, etc.).

En la llamada, el coordinador de cabina solicitará los siguientes datos de la mascota para la gestión: nombre, raza, color, peso aproximado (para determinar la dosis correcta) y edad. Es requisito indispensable presentar la cartilla de vacunación vigente al momento de la aplicación en la clínica veterinaria.

## **EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE PIPETA ANTIPULGAS (PERRO O GATO)**

Quedan excluidos del presente Servicio:

- Se excluye la aplicación en cachorros menores de ocho (8) semanas de vida o mascotas que pesen menos de lo mínimo estipulado por el fabricante del producto.
- El servicio solo cubre la pipeta y su aplicación. Se excluyen consultas por enfermedades derivadas de las pulgas (como dermatitis alérgica o anemia), exámenes de sangre o baños medicados.
- la empresa de asistencia queda exenta de responsabilidad por reacciones cutáneas, intoxicaciones o efectos secundarios derivados del uso del fármaco, los cuales son responsabilidad del fabricante y de la evaluación previa del veterinario tratante.
- La elección de la marca de la pipeta queda a discreción de la disponibilidad de la red de la empresa de asistencia. Si el afiliado requiere una marca o duración específica (ej. 3 meses) que supere el costo pactado, deberá cubrir la diferencia.
- Se excluye la aplicación en hembras en estado de gestación o lactancia, salvo autorización expresa y bajo riesgo del médico veterinario en la clínica.

## **3. SERVICIO DE DESCUENTO EN GROOMING (PERRO O GATO)**

El Afiliado tendrá descuentos de hasta el diez por ciento (10%) o hasta un monto máximo de cinco dólares (\$ 5.00) en servicio de grooming para mascotas en veterinarias de la red de proveedores externos de la empresa de asistencia. Para utilizar esta prestación el Afiliado deberá comunicarse al Centro de Atención Telefónica de la empresa de asistencia y solicitar la información del establecimiento más cercano a su ubicación, así como deberá brindar sus datos personales al momento de su visita.

Los descuentos no son acumulables a otros convenios que el Afiliado tenga vigente con la cadena de veterinarias o el prestador del servicio.

El presente servicio se prestará por hasta el límite de la asistencia de \$5.00 y con un límite de un (1) evento en el año.



## IV. ASISTENCIA VIAL

### 1. 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.

### 2. AUXILIO VIAL (PASO DE CORRIENTE, CAMBIO DE LLANTA Y ENVÍO DE COMBUSTIBLE)

#### a) 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.

#### **b) 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 el 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.

#### **c) 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.

### **3. 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 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.



#### 4. MANTENIMIENTO BÁSICO DE BICICLETAS

A solicitud del Afiliado, la empresa de asistencia coordinará una cita con un taller especializado de su red 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.

#### V. ASISTENCIA FUNERARIA

Para tener el beneficio de asistencia funeraria, es necesario que el Afiliado cuente un tiempo de permanencia continua de tres (3) meses en el programa cuando el deceso sea por cualquier causa, diferente a un accidente. 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.

## **EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA FUNERARIA**

Se excluye del presente servicio:

- Traslado de fallecidos fuera del territorio del país.
- Traslado de familiares o terceros durante el servicio funerario.
- El pago de certificado de defunción.
- La cobertura de terceros involucrados.
- Reembolsos por gastos funerarios contratados fuera de la cabina de emergencia
- de La empresa de asistencia o por servicios contratados por el afiliado en pre-necesidad.
- El pago de servicios adicionales a los descritos.
- El pago de excedentes que superen el límite de la asistencia.
- Cualquier otro no descrito dentro de las coberturas.

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 \$800.00 por evento, con 1 evento en el año.



## 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.