

CONDICIONADO DEL SERVICIOS DEL PROGRAMA “SOS PLATINUM”

Versión 2022

SUSCRITO ENTRE IMPULSA 365 S.A.C. y FALABELLA SERVICIOS GENERALES S.A.C.

1. INTRODUCCION.

FALABELLA SERVICIOS GENERALES con su programa “**SOS PLATINUM**”, brinda al **AFILIADO** Asistencia en el Hogar, Vial, Médica, Legal, Mascotas y Bicicletas, ante cualquier eventualidad las 24 horas del día, los 365 días del año. Con tan sólo una llamada al 610-6600, el **AFILIADO** dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema, sujetándose para ello al presente contrato.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

2.1 DEFINICIONES.

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

- A) **FSG: FALABELLA SERVICIOS GENERALES S.A.C. comercializador del servicio Asistencias SOS.**
- B) **I365: IMPULSA 365 S.A.C. proveedor y encargado del brindar el servicio de Asistencias SOS.**
- C) **AFILIADO: Es la persona natural cliente (AFILIADO) de FALABELLA SERVICIOS que se haya afiliado a “SOS PLATINUM”. Dentro de este rubro se entenderán como Beneficiarios del AFILIADO el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años. En la parte médica extensivo a padres de familia que vivan en el hogar y empleadas del hogar. que vivan permanentemente y bajo la dependencia económica del AFILIADO, quienes podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el AFILIADO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.**
- D) **PROVEEDOR: Empresas subcontratadas por I365 para a atención de asistencias.**
- E) **SOLES: La moneda en curso legal en la República del Perú.**
- F) **SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el programa “SOS PLATINUM” y a los que se refiere el presente documento.**
- G) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un vehículo de un AFILIADO ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.**
- H) **VEHÍCULOS: Se entenderá por tales, los vehículos que el AFILIADO o sus Beneficiarios usen para transitar con motor de combustión interna, de 4 ruedas de transporte terrestre o con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los servicios.
Se deja constancia que en ningún caso los VEHÍCULOS podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas; taxis, motos, microbuses de turismo, de alquiler; salvo en los casos de Arrendamiento o Leasing que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos; o, de modelo de antigüedad superior a 30 años.**
- I) **ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la**

enfermedad) que ocurra a un **AFILIADO durante** la vigencia del presente documento.

- J) **BENEFICIARIO:** Cónyuge e hijos y/o dependientes económicos de un **AFILIADO menores** de 18 años. En la parte médica extensivo a padres de familia que vivan en el hogar y empleadas del hogar.
- K) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece **I365** estarán a disposición de los **AFILIADOS**.
- L) **PAÍS DE RESIDENCIA:** La República del Perú.
- M) **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO que** realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- N) **RESIDENCIA PERMANENTE:** Domicilio en el Perú que haya manifestado el **AFILIADO** al momento de la contratación de algún servicio financiero o de seguros con el Grupo Falabella; asimismo, cualquier otro domicilio que el **AFILIADO haya** notificado al **momento de la** firma de del contrato del servicio, domicilio que será considerado como el del **AFILIADO para** los efectos de los servicios de asistencia materia del presente documento, especialmente para los servicios denominados como **“KILÓMETRO CERO”**.
- O) **MASCOTAS:** Perro o Gato de propiedad del AFILIADO, la Asistencia es para sólo una mascota.
- P) **EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial de **I365**, o subcontratado por **I365**, apropiado para prestar servicios de asistencia prehospitalaria en urgencia médica a un **AFILIADO**.
- Q) **PLATAFORMA DE TELESALUD:** Link brindado 24 horas antes para que un médico en medicina general atienda las consultas del afiliado o sus beneficiarios forma virtual.
- R) **CONEXIÓN:** Se refiere a que I365 se encarga de toda la coordinación de la asistencia hasta que el servicio llegue al afiliado o sus beneficiarios, siendo el cliente quien asume los costos.
- S) **TERRITORIALIDAD:**
Lima Metropolitana, Callao y Balnearios
 Por el Norte: Hasta la Variante de Ancón.
 Por el Sur: Hasta Villa el Salvador (en verano se amplía hasta Asia).
 Por el Este: Hasta Chosica.
 Por el Oeste: Hasta la Punta.
Provincias: El radio de acción será de 40km. a la redonda, partiendo del centro de cada ciudad.
 Por el Norte: Tumbes, Piura, Sullana, Cajamarca, Chiclayo, Trujillo, Chimbote y Huaraz.
 Por el Sur: Chincha, Pisco, Ica, Arequipa, Juliaca, Puno y Tacna.
 Por el Este: Huancayo, Huánuco y Cuzco.

3. ALCANCE DE SERVICIOS

3.1 SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

En virtud del presente servicio, **I365** garantiza la puesta a disposición del **AFILIADO** de una ayuda material inmediata, de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en el hogar del **AFILIADO**, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente documento y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

Para efectos de este programa de servicio, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (un corto circuito), que ponga

en riesgo la seguridad de este y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto), e inhabilitación de la vivienda a consecuencia de un evento.

A) ENVIO Y PAGO DE CERRAJERO POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura del inmueble Afiliado o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del **AFILIADO** se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la vivienda Afiliada.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **HASTA S/. 400.00 POR EVENTO, MAXIMO 6 EVENTOS POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERÍA. - Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas y/o similares.

B) ENVIO Y PAGO DE GASFITERO POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble del **AFILIADO**, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **HASTA S/. 400.00 POR EVENTO, MAXIMO 6 EVENTOS POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra. Así como traslado del operario (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería).

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE GASFITERÍA.- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, limpieza general de trampas de grasa, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, limpieza general de pozos sépticos, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Así como cualquier tipo de reparación en aérea comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Servicio Público de Agua y alcantarillado.

C) ENVIO Y PAGO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble del **AFILIADO** (casa, apartamento de uso habitacional), que corresponda al domicilio permanente del afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble domicilio del **AFILIADO**.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **HASTA S/. 400.00 POR EVENTO, MAXIMO 6 EVENTOS POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ELECTRICIDAD. - Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: a) Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos. b) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. c) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.

D) ENVIO Y PAGO DE VIDRIERO POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (la notificación de la rotura del vidrio no deberá de exceder de 24 horas de producida) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de las fachadas exteriores del inmueble de uso habitacional del **AFILIADO** que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **S/. 400.00 POR EVENTO, MAXIMO 6 EVENTOS POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA. - Quedan excluidas del presente servicio: a) Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

EL AFILIADO tendrá derecho a reintegro de los diversos gastos cubiertos en el presente anexo únicamente en caso de notificación inmediata, siempre y cuando sea antes de la reparación y acuerdo previo de **I365**, siempre y cuando presente la factura correspondiente de dicha reparación.

E) ENVIO Y PAGO DE TÉCNICO DE GAS POR EMERGENCIA

Si como consecuencia de un hecho fortuito ocurrido en las instalaciones fijas de abastecimiento de gas del domicilio del **AFILIADO**, se produce alguna rotura en dichas instalaciones o alguna fuga de gas, **I365** suministrará el servicio con la finalidad de remediar esa fuga y restablecer el suministro de gas. Este servicio será ejecutado directamente por un técnico calificado designado por **I365**, y comprende la movilidad y honorarios por mano de obra del técnico, así como los materiales que se requieran. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **S/. 400.00 POR EVENTO, MAXIMO 6 EVENTOS POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE GAS. - El servicio de envío de Especialista en Gas por fugas no cubre:

a) Cualquier tipo de reposición o reparación o remedio en instalaciones que no formen parte del inmueble o en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa proveedora de gas.

F) REFERENCIA DE TÉCNICOS EN SU LOCALIDAD PARA MANTENIMIENTOS EN GENERAL

Cuando el **AFILIADO** requiera de servicios conexos en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO** podrá enviar un profesional a que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del **AFILIADO**. Los servicios conexos serán: gasfitería, carpintería, ebanistería y lavado de tanques. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **DE CONEXIÓN Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

G) REPARACIÓN POR AVERIA DE LÍNEA BLANCA: LAVASECA

Cuando el **AFILIADO Y SU FAMILIA** requiera este servicio en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO Y SU FAMILIA** podrá enviar un personal técnico especialista en línea blanca para la reparación de **LAVASECA** incluyendo los materiales y repuestos necesarios. El presente servicio se prestará **POR CONEXIÓN Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO**.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación de cualquier artefacto y otros servicios que no estén especificados.

H) REPARACIÓN POR AVERIA DE LÍNEA BLANCA: LAVADORA

Cuando el **AFILIADO Y SU FAMILIA** requiera este servicio en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO Y SU FAMILIA** podrá enviar un personal técnico especialista en línea blanca para la reparación de **LAVADORA** incluyendo los materiales y repuestos necesarios. El presente servicio se prestará **POR CONEXIÓN Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO**.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación de cualquier artefacto y otros servicios que no estén especificados.

I) REPARACIÓN POR AVERIA DE LÍNEA BLANCA: REFRIGERADORA

Cuando el **AFILIADO Y SU FAMILIA** requiera este servicio en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO Y SU FAMILIA** podrá enviar un personal técnico especialista en línea blanca para la reparación de **REFRIGERADORA** incluyendo los materiales y repuestos necesarios. El presente servicio se prestará **POR CONEXIÓN Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO**.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación de cualquier artefacto y otros servicios que no estén especificados.

J) ARMADO DE MUEBLES EN EL HOGAR

Cuando el **AFILIADO** requiera este servicio en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO** podrá enviar un profesional para el armado de muebles de madera y melamine. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **S/. 250.00 POR EVENTO Y HASTA 2 EVENTOS AL AÑO**.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación de muebles y/o el armado de estructuras metálicas, racks, estantes y otros muebles que no estén especificados. Nuestra cobertura aplica solo la mano de obra.

Nota: en caso de que al mueble le haga falta una pieza, el técnico informara al call center de emergencia para que este se comuniqué con el cliente y reporte la falla, el mueble si es posible armarlo se dejara armado. Si el producto presenta un daño de fábrica avisa al call de emergencia antes de armarlo y este será informado al cliente.

K) LIMPIEZA DE ROLLERS/STORES

Cuando el **AFILIADO Y SU FAMILIA** requieran este servicio en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO** podrá enviar un profesional para la limpieza del roller y/o store. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **S/250.00 NUEVOS SOLES Y HASTA 2 EVENTOS POR AÑO**.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación de cualquier roller y/o store y otras limpiezas que no estén especificadas.

L) LAVADO DE COLCHONES

Cuando el **AFILIADO Y SU FAMILIA** requiera este servicio en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO Y SU FAMILIA** podrá enviar un profesional para la limpieza del colchón dentro del domicilio del **AFILIADO Y SU FAMILIA**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **S/250.00 NUEVOS SOLES Y HASTA 2 EVENTOS POR AÑO**.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación de cualquier colchón y otras limpiezas que no estén especificadas. **El servicio de lavado no incluye el secado, el servicio de limpieza recomienda dejar ventilando el colchón de 24 a 48 horas.**

M) LAVADO DE MUEBLES

Cuando el **AFILIADO Y SU FAMILIA** requiera este servicio en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO Y SU FAMILIA** podrá enviar un profesional para el lavado de muebles dentro del domicilio del **AFILIADO Y SU FAMILIA**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **S/250.00 NUEVOS Y HASTA 2 EVENTOS AL AÑO**.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación de cualquier alfombra y otras limpiezas que no estén especificadas. **El servicio de lavado no incluye el secado, el servicio de limpieza recomienda dejar ventilando el mueble de 24 a 48 horas.**

N) LAVADO DE ALFOMBRA

Cuando el **AFILIADO Y SU FAMILIA** requiera este servicio en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO Y SU FAMILIA** podrá enviar un profesional para la limpieza de las alfombras dentro del domicilio del **AFILIADO Y SU FAMILIA**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **S/250.00 NUEVOS Y HASTA 2 EVENTOS AL AÑO**.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación de cualquier alfombra y otras limpiezas que no estén especificadas.

O) HANDYMAN

Cuando el **AFILIADO Y SU FAMILIA** requiera este servicio en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO Y SU FAMILIA** podrá enviar un profesional de mantenimiento dentro del domicilio del **AFILIADO Y SU FAMILIA**, **enfocado en: revisión de humedad (personal enfocado en revisar y diagnosticar filtraciones – no incluye reparación), revisión de cambio de luminarias, colgar cuadros, pintura (mano de obra en pintura – hasta 1 hora) y jardines (mano de obra para mantenimiento de jardín- hasta 1 hora)**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **HASTA 1 HORA Y HASTA 1 EVENTO AL AÑO en el que el cliente podrá solicitarle los diversos servicios mencionados anteriormente que alcance en dicho lapso de tiempo.**

A.2 SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL

A) ENVÍO DE GRÚA (REMOLQUE) POR ACCIDENTE O AVERIA

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma de uno de los **VEHICULOS en donde vaya el afiliado y/o sus beneficiarios**, **I365** gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el **AFILIADO**, con un límite máximo de hasta: **S/. 600.00 POR EVENTO, MAXIMO 8 EVENTOS POR AÑO**.

I365 se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al **AFILIADO** el monto de este para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

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

Queda entendido que el **SERVICIO DE REMOLQUE** no se prestará a vehículos con carga y/o heridos. **I365** tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, etc.

B) AUXILIO VIAL (CAMBIO DE LLANTA, SUMINISTRO DE GASOLINA Y PASO DE CORRIENTE):

Cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura, falta de combustible (hasta 2 galones cubiertos por el Afiliado), o necesidad de paso de corriente de los **VEHICULOS DEL AFILIADO**, **I365** gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo

en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios, cabe recalcar que el vehículo debe tener una antigüedad máxima de 30 años, con un límite máximo de:

Cambio de llanta: **S/. 525.00 POR EVENTO Y 4 EVENTOS POR AÑO.**

Suministro de combustible: **S/. 525.00 POR EVENTO Y 4 EVENTOS POR AÑO.**

Paso de corriente: **S/. 525.00 POR EVENTO Y 4 EVENTOS POR AÑO.**

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

C) CERRAJERO POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LAS LLAVES DEL VEHICULO:

En caso de que el **AFILIADO** pierda o extravíe las llaves del **VEHÍCULO AFILIADO**, (ambos tipos de vehículos, automáticos o mecánicos y con llave convencional o con tarjeta) únicamente en Lima, Arequipa, Trujillo, Chiclayo y Piura coordinará el envío y pago de un cerrajero para solucionar la eventualidad mencionada, (no se hacen duplicados de llaves) con un límite máximo de: Cobertura máxima de **S/. 200.00 POR EVENTO Y 3 EVENTOS POR AÑO.**

D) REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS:

A solicitud del **AFILIADO**, **I365** le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería. **I365** proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales cabeceras de Departamento.

En las demás ciudades del Perú, **I365** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a contactar un taller mecánico con la mayor celeridad.

I365 no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados.

En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el **AFILIADO**. El servicio aquí indicado se realizará **SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

E) CONDUCTOR DE REEMPLAZO PARA REVISIÓN TÉCNICA

Cuando a consecuencia de una revisión técnica, **I365** a solicitud del afiliado programará un conductor de reemplazo para trasladar el vehículo del **AFILIADO** y al lugar determinado (revisión técnica). En caso de siniestro el **AFILIADO** autoriza a hacer uso de la cobertura de seguro que tenga el vehículo.

La Cobertura máxima de este servicio es de: **S/. 150.00 POR EVENTO Y 1 EVENTOS POR AÑO**. Los costos derivados de peajes, parqueos, estacionamientos, costo de la revisión técnica e infracciones correrán por cuenta del afiliado.

Para la atención del presente servicio el vehículo debe contar con todos los documentos en regla: Soat, tarjeta de propiedad y permiso de lunas en caso lo tuviese.

F) CONDUCTOR DE REEMPLAZO PARA EVENTOS SOCIALES

Cuando a consecuencia de un evento social o situación que imposibilite al **AFILIADO** a conducir su vehículo y siempre y cuando ninguno de los acompañantes pudiera sustituirle con la debida habilidad, **I365** a solicitud del afiliado programará un conductor de reemplazo para trasladar el vehículo del **AFILIADO** y sus ocupantes al lugar determinado por **AFILIADO**. Los costos derivados del combustible, peajes, parqueos, estacionamientos e infracciones correrán por cuenta del afiliado, siempre que sea

responsabilidad de este. En caso de siniestro el AFILIADO autoriza a hacer uso de la cobertura de seguro que tenga el vehículo.

La Cobertura máxima de este servicio se entregará a modo de **CONEXIÓN Y SIN LIMITES DE EVENTOS**

Para la atención del presente servicio el vehículo debe contar con todos los documentos en regla: Soat, tarjeta de propiedad y permiso de lunas en caso lo tuviese.

A continuación, se detalla los límites geográficos para la prestación del servicio

F.1 CHOFER DE REEMPLAZO ANILLO 1:

I365 brindará a los AFILIADOS/Clientes de **FALABELLA SERVICIOS GENERALES** el servicio de chofer de reemplazo en caso sea requerido, **estará cubierto POR CONEXIÓN, para los siguientes límites:** en las zonas de Lima que se detallan a continuación: Cercado, Barranco, Chorrillos, San Miguel, San Luis, Breña, Surco, Surquillo, Jesús María, Pueblo Libre, Magdalena de Mar, Lince, La Victoria, San Isidro, San Borjas, Miraflores, La Molina, Rímac.

F.2 CHOFER DE REEMPLAZO ANILLO 2:

I365 brindará a los AFILIADOS/Clientes de **FALABELLA SERVICIOS GENERALES** el servicio de chofer de reemplazo en caso sea requerido, **estará cubierto POR CONEXIÓN, para los siguientes límites:** en las zonas de Lima que se detallan a continuación: SJM, ATE, Santa Anita, El Agustino, SJL, El Callao, Bella Vista, La Punta, SMP, Independencia, LOS Olivos, Comas, VES, VTM, Lurín, Cieneguilla, Lurigancho, Carabayllo, Puente Piedra, Ventanilla, Carmen de la Lengua, La Perla, Santa Clara, Chaclacayo, Chosica, Pachacamac.

F.3 CHOFER DE REEMPLAZO ANILLO 3:

I365 brindará a los AFILIADOS/Clientes de **FALABELLA SERVICIOS GENERALES** el servicio de chofer de reemplazo en caso sea requerido, **estará cubierto POR CONEXIÓN, para los siguientes límites:** en las zonas de Lima que se detallan a continuación: Arica, Ñaña, Ancón, Santa Rosa, Pulpos, Punta Hermosa, San Bartolo, Santa María, León Dormido, Bujamas, Asia, Naplo, Pucusana.

I365 pondrá a disposición de los AFILIADOS/Clientes un equipo de choferes, supervisores y un equipo de calidad todos capacitados y calificados para brindar un servicio de calidad superior.

***LA CANTIDAD DE EVENTOS EN TOTAL SERAN SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.**

RESTRICCIONES DEL SERVICIO CHOFER DE REEMPLAZO:

- El servicio de chofer de reemplazo deberá solicitarse con 48 horas de anticipación como mínimo.
- El servicio aquí descrito solo será atendido en Lima Metropolitana y de acuerdo con los anillos antes mencionados.

Exclusiones al Servicio de Asistencia Vial

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

- A) Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, transporte público, taxis, motos, microbuses, autobuses de turismo, vehículos rentados a una empresa de alquiler de autos establecida como tal, y vehículos que excedan los 30 años de antigüedad.
- B) Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.

- C) Cuando el **AFILIADO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- D) Cuando el **AFILIADO** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en el presente documento.
- E) No se hacen duplicados de llaves.
- F) La cobertura de remolque no se brindará a vehículos que contengan carga o heridos o a aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad policial o judicial.

3.3 ASISTENCIA MÉDICA

(Extensivo a las Empleadas del Hogar y Padres de Familia que residan con el AFILIADO en su residencia permanente)

A) ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA LAS 24 HORAS

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

B) TRASLADO MÉDICO (AMBULANCIA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD GRAVE):

En caso de que el **AFILIADO** sufra una enfermedad grave o accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, **I365** gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, **I365** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad con un límite máximo de: Cobertura máxima de **S/. 600.00 SOLES POR EVENTO, 8 EVENTOS POR AÑO**.

C) ENVIO DE MEDICOS A DOMICILIO:

En caso de que el **AFILIADO** sufra una enfermedad o padecimiento del momento y que requiera la evaluación o diagnóstico de un Médico General, **I365** gestionará y cubrirá el costo del traslado del médico a la residencia del **AFILIADO**, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del **AFILIADO** siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita.

Las visitas médicas domiciliarias en otras circunstancias o por médicos distintos a los autorizados por **I365**, no están cubiertas, y **I365** no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el afiliado, beneficiario o terceros. **CO PAGO DE S/. 35.00 SOLES Y SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

D) ENVIO DE ENFERMERAS A DOMICILIO:

En caso de que el **AFILIADO** sufra una enfermedad o padecimiento del momento y que requiera la atención de una enfermera a domicilio **I365** gestionará y cubrirá el costo del traslado de la enfermera a la residencia del **AFILIADO** para realizar cambio de suero, inyectables, cambio de solera etc.

CO PAGO PREVIO DE S/25.00 SOLES Y 4 EVENTOS POR AÑO. Este servicio se brindará con una hora como tiempo máximo de permanencia.

E) ENVIO DE ANALISIS DE LABORATORIO A DOMICILIO:

En caso de que el **AFILIADO** por parte del médico en la visita a domicilio necesite realizarse análisis clínicos, **I365** gestionará y coordinará la entrega del resultado de dichos análisis al domicilio del afiliado. El costo de éste será cubierto por el afiliado con sus propios medios. **I365** no se responsabiliza de los resultados de esta consulta.

El servicio aquí indicado se realizará con un límite de: **POR CONEXIÓN Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.**

F) ENVIO DE MEDICAMENTOS DE FARMACIA:

En caso de ser recetado por parte del médico en la visita a domicilio algún medicamento, **I365** gestionará y coordinará la entrega del medicamento directamente al domicilio del afiliado. El costo de éste será cubierto por el afiliado con sus propios medios.

El servicio aquí indicado se realizará con un límite de: **EN CONEXIÓN Y SIN LÍMITE DE EVENTOS.**

G) REFERENCIAS DE MÉDICOS ESPECIALISTAS, CLINICAS Y HOSPITALES:

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

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

H) TELEMEDICINA MEDICINA GENERAL:

En caso de que el **AFILIADO Y/O SUS BENEFICIARIOS** requieran de una consulta médica por video llamada ante cualquier molestia que sufriera (situaciones que no sean emergencia), **I365** gestionará la habilitación de un consultorio virtual a través de su PLATAFORMA DE TELESALUD con un médico en medicina general para que absuelva su consulta.

Este servicio se brindará previa coordinación con el afiliado para agendamiento. El servicio aquí indicado se realizará: **SIN LÍMITE DE COSTOS Y 5 EVENTOS AL AÑO.**

Para hacer uso de la telemedicina el **AFILIADO** deberá contar con una conexión estable a internet y comunicarse previamente con la central de **I365** y solicitar la cita. **NO SE REALIZAN ATENCIONES DE EMERGENCIAS O URGENCIAS MÉDICAS**, ni mediante **LA PLATAFORMA DE TELESALUD** ni por solicitudes que realicen el afiliado y/o beneficiarios a los profesionales de salud que prestan servicios mediante **LA PLATAFORMA DE TELESALUD**. En caso de emergencias o urgencias médicas, conforme a las normas legales vigentes, se debe llamar a una central de emergencia.

El servicio de telemedicina no entrega medicamentos ni descansos médicos.

En caso de agotar todos los eventos anuales el costo adicional por telemedicina es de S/.30.00 por servicio.

I) LECTURA DE EXAMENES DE LABORATORIO A TRAVES DE TELEMEDICINA

En caso de que el **AFILIADO** requiera realizar la lectura de informes y resultado de sus exámenes derivados de la telemedicina, **I365** a través de su proveedor de servicios a solicitud del **AFILIADO**, coordinará una cita virtual para la lectura de sus resultados.

Este servicio se brindará previa coordinación con el afiliado para agendamiento. El servicio aquí indicado se realizará: **SIN LÍMITE DE COSTOS Y SIN LIMITE DE EVENTOS.**

J) ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFONICA LAS 24 HORAS

En caso de evento traumático el AFILIADO, cónyuge e hijos menores de 18 años, podrán solicitar a través de **I365** el apoyo de un psicólogo especialista vía telefónica, el cual le brindará la orientación psicológica necesaria en temas de acoso escolar, problemas familiares, despidos, enfermedades, entre otros. Cada orientación tendrá un tiempo máximo de 45 minutos. El servicio aquí indicado se realizará: **SIN COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS AL AÑO.**

K) TELEMEDICINA POR NUTRICIÓN + PLAN DE ALIMENTACIÓN (REFORZAMIENTO DEL SISTEMA INMUNOLÓGICO)

En caso de que el **AFILIADO Y/O SUS BENEFICIARIOS** requieran de una consulta por Nutrición por video llamada ante cualquier molestia que sufriera (situaciones que no sean emergencia), **I365** gestionará la habilitación de un consultorio virtual a través de su PLATAFORMA DE TELESALUD con un médico en Nutrición para que absuelva su consulta.

Este servicio se brindará previa coordinación con el afiliado para agendamiento. El servicio aquí indicado se realizará: **SIN LÍMITE DE COSTOS Y 6 EVENTOS AL AÑO.**

Para hacer uso de la telemedicina por nutrición el **AFILIADO** deberá contar con una conexión estable a internet y comunicarse previamente con la central de **I365** y solicitar la cita. **NO SE REALIZAN ATENCIONES DE EMERGENCIAS O URGENCIAS MÉDICAS**, ni mediante **LA PLATAFORMA DE TELESALUD** ni por solicitudes que realicen el afiliado y/o beneficiarios a los profesionales de salud que prestan servicios mediante **LA PLATAFORMA DE TELESALUD**. En caso de emergencias o urgencias médicas, conforme a las normas legales vigentes, se debe llamar a una central de emergencia.

El servicio de telemedicina no entrega medicamentos ni descansos médicos.

En caso de agotar todos los eventos anuales el costo adicional por telemedicina es de S/.30.00 por servicio.

L) CHEQUEO MEDICO ANUAL (EXAMEN DE ORINA, TRIGLICÉRIDOS, COLESTEROL, HEMOGRAMA COMPLETO)

En caso de que el AFILIADO, requiera el servicio de chequeo general, podrá acceder a todos los servicios siguientes: Examen de orina, Colesterol y Triglicéridos y hemograma. Este servicio se realizará solo en Lima Metropolitana y de acuerdo con la programación disponible, cubierto al **100% CON UN MAXIMO DE 1 EVENTO POR AÑO**. Servicio solo para el AFILIADO con un periodo de carencia de 3 meses.

M) COORDINACIÓN DE PRUEBAS COVID (Rápidas, Antígena o Molecular)

Cuando el AFILIADO Y/O SUS BENEFICIARIOS requiera de datos sobre pruebas COVID-19, deberá llamar a **I365** para que éste último le proporcione información requerida. Estos servicios estarán a cargo del AFILIADO Y/O SUS BENEFICIARIOS quienes podrán coordinar directamente la entrega del servicio quedando a cargo del AFILIADO Y/O SUS BENEFICIARIOS los costos y cualquier otro gasto en que deba incurrirse, **los cuales serán pagados por el AFILIADO Y/O SUS BENEFICIARIOS con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven**. El presente servicio se prestará **SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LIMITE DE COSTO.**

En las demás localidades del Perú a excepción de LIMA, **I365** hará lo posible por ayudar al AFILIADO Y/O SUS BENEFICIARIOS a contactar un establecimiento. En este caso, el AFILIADO Y/O SUS BENEFICIARIOS también deberá pagar con sus propios recursos los gastos en que incurra al recibir el producto o servicio, **I365** no asumirá responsabilidad alguna en relación con el producto, servicio o la atención prestada o falta de esta por

parte de los establecimientos contactados.

N) DESCUENTO DEL 10% EN MEDICAMENTOS EN NUESTRA RED DE FARMACIAS (APLICA PARA DELIVERY O RECOJO EN TIENDA)

En caso de que el AFILIADO o sus beneficiarios requieran de la entrega de medicamentos recetados por el doctor dentro de la atención médica a domicilio o Servicio de Telemedicina realizada por **EL PROVEEDOR, I365** se encargará de la comunicación con la red de farmacias afiliadas para entregar el 10% de descuento en medicinas, para efectos de la coordinación el AFILIADO o sus beneficiarios mayores de edad deberán comunicarse con la central de emergencias solicitando el servicio aquí detallado.

3.4 SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL

A) ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO

Por este servicio **I365** brindará al **AFILIADO**, previa solicitud, los servicios profesionales de abogados designados por dicha compañía, las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, para su asistencia y defensa legal, derivada de la responsabilidad penal a consecuencia de la comisión **CULPOSA** (involuntaria) y nunca dolosa, de los delitos de tránsito de vehículos, desde el momento en que el **AFILIADO** quede detenido o a disposición de alguna autoridad y hasta la conclusión del asunto, quedando contemplados a cargo de **I365** los honorarios del abogado que sea asignado para la asistencia y defensa del **AFILIADO**.

I365 no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **AFILIADO**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

B) ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL AFILIADO:

En caso de fallecimiento del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, I365** asistirá a través de un abogado designado por ella, en todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes a los **BENEFICIARIOS DEL AFILIADO** tales diligencias son; levantamiento de cadáver, reconocimiento del cadáver, autopsia, denuncia, declaración de testigos, trámites de acta de defunción y las demás relacionadas con la investigación correspondiente. Este servicio se proporcionará las veinticuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días al año.

Para el otorgamiento de todos los servicios de **ASISTENCIA LEGAL** descritos en este punto, será necesario que el **AFILIADO** nombre como su abogado al designado por parte de **I365**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

C) ASESORÍA LEGAL VÍA TELEFONICA:

Por este servicio **I365** brindará al **AFILIADO**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en materia penal, civil y familiar, las veinticuatro horas del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año sobre: divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros asuntos del fuero civil. En todo caso, los gastos en que incurra el **AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales del referido serán pagados con sus propios recursos.

I365 no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **AFILIADO**.

Estos servicios serán proporcionados **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

3.5 ASISTENCIA A LA BICICLETA:

A) TRASLADO DE LA BICICLETA

En caso de que el **AFILIADO** durante su trayecto en bicicleta sufriera un accidente, enfermedad grave o avería, **I365**, gestionará el recojo de la bicicleta para trasladarla en un vehículo o camioneta o taxi al domicilio del **AFILIADO** o si no hubiera nadie en el domicilio, lo pueden trasladar donde indique en Lima Metropolitana o en Provincia dentro de un radio de acción de 40 kilómetros a la redonda.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **HASTA S/. 100.00 POR EVENTO Y 3 EVENTOS POR AÑO**. El excedente por evento será cubierto por el **AFILIADO** con sus propios recursos.

B) MANTENIMIENTO BÁSICO DE LA BICICLETA:

En caso el **AFILIADO** requiera realizar el mantenimiento básico a su bicicleta, **I365** cubrirá y gestionará lo siguiente:

- Engrase rodamientos
- Centrado de llantas
- Lubricación de cadena, plato y piñones
- Ajuste de frenos
- Suministro de aire para la bicicleta o vulcanización

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **HASTA S/. 100.00 POR EVENTO, 1 EVENTO AL AÑO**.

C) AUXILIO PEQUEÑOS ACCESORIOS:

En caso de que el **AFILIADO** sufriera durante su trayecto en bicicleta algún percance con sus frenos, pedal, campana (timbre) asiento (silla) o casco, **I365** gestionará y cubrirá el reembolso por la compra. Para este caso el **AFILIADO** deberá sustentar los gastos con una boleta

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **HASTA S/.50.00 Y 1 EVENTO AL AÑO**.

3.6. ASISTENCIA MASCOTA (PERRO O GATO)

A) ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA:

En caso de que el **AFILIADO** requiera de una consulta telefónica con un veterinario ante cualquier molestia que sufriera (situaciones que no sean emergencia), **I365** gestionará y coordinará un enlace telefónico con un veterinario para que absuelva su consulta. Este servicio se brindará las 24 horas del día. **I365** no se hace responsable por el diagnóstico que se brinde o el mal manejo de la orientación brindada.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

B) ENVÍO Y COORDINACIÓN DE VETERINARIOS A DOMICILIO:

En caso de que el **AFILIADO** requiera de un veterinario para que revise a la mascota en su casa (situaciones que no sean emergencia), **I365** coordinará el envío de un veterinario para que evalúe a la mascota y le realice un diagnóstico.

El servicio aquí indicado se realizará con un límite de: **CO- PAGO DE S/.25.00 Y 4 DE EVENTOS AL AÑO**

C) TRASLADO DE MASCOTA EN CASO DE ACCIDENTE:

En caso la mascota del **AFILIADO** sufra una enfermedad grave o accidente que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, **I365** gestionará y cubrirá el costo del traslado terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, **I365** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad con un límite máximo de: **S/.300.00 POR EVENTO Y 2 EVENTOS POR AÑO (POR ACCIDENTE)**.

D) SERVICIO DE HOSPEDAJE:

En caso la mascota del **AFILIADO** necesite servicio de hospedaje, **I365** gestionará la estadía en la localidad incluido la alimentación con un: **CO- PAGO DE S/.25.00 POR DÍA, UN MÁXIMO DE 3 DÍAS, AL SIGUIENTE DÍA EL AFILIADO ASUME LA ESTADÍA A UN COSTO PREFERENCIAL Y CON UN MÁXIMO DE 2 EVENTOS.**

E) SERVICIO DE BAÑO PARA MASCOTAS:

En caso el **AFILIADO** requiera para su mascota el servicio de baño, **I365** coordinará con un centro especializado para la atención con un: **CO- PAGO DE S/. 25.00 Y UN MÁXIMO DE 2 EVENTOS.**

F) REFUERZO ANUAL (VACUNA) Y DESPARASITADO

En caso la mascota del **AFILIADO** necesite servicio refuerzo anual (vacuna) y desparasitado, **I365** gestionará con un profesional la atención con un: **CO- PAGO DE S/.35.00 POR DÍA, UN MÁXIMO DE 1 EVENTO.**

G) ENTIERRO DE LA MASCOTA O ELIMINACIÓN DEL CADAVER:

En caso la mascota del **AFILIADO** falleciera por cualquier causa, **I365** gestionará el envío de un personal calificado para poder enterrar en la zona asignada y permitida por el **AFILIADO**, si es que el **AFILIADO** no contara con un espacio específico, **I365** se encargara de la eliminación del cadáver.

El servicio aquí indicado se realizará con un límite de: **HASTA S/. 100.00 POR EVENTO, 1 EVENTO AL AÑO.**

H) DESCUENTOS PARA TRATAMIENTOS Y OPERACIONES, ACCESORIOS PARA MASCOTAS, REFERENCIAS DE CLÍNICAS VETERINARIAS

Cuando el **AFILIADO** requiera de datos sobre tratamientos, operaciones, accesorios para mascotas, referencias de entierro de la mascota, referencias de clínicas veterinarias; **I365** le proporcionará información de establecimientos, pero a solicitud del **AFILIADO** y a cargo del mismo podrá coordinar la atención del servicio quedando a cargo del **AFILIADO** los costos y cualquier otro gasto en que se incurra, los cuales serán pagados por el **AFILIADO** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE EVENTOS**

En las demás localidades del Perú, **I365** revisará los centros veterinarios privados de la localidad donde vive el **AFILIADO**, con el objetivo de ayudarlo a contactar un establecimiento. En este caso, el **AFILIADO** también deberá pagar con sus propios recursos los gastos en que incurra al recibir el producto o servicio sin límite de eventos.

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

EXCLUSIONES GENERALES E INFORMACIÓN PARA LA ASISTENCIA MASCOTAS

- Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura y según condiciones establecidas en el clausulado.
- El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota inscrita con sus propios recursos al proveedor.

- Los servicios adicionales que el propietario de la mascota inscrita haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Los que tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Los gastos veterinarios por enfermedad de la mascota inscrita si ésta es menor de cinco (3) meses o mayor a doce (12) años cumplidos (11años y 364 días). Como fecha de referencia se tomará la fecha de nacimiento registrada en la caratula de la asistencia.
- Las razas agresivas deberán contar con el bozal correspondiente para sus atenciones.
- Esta asistencia no incluye tratamientos con medicina homeopática y/o alternativa.
- Ninguna enfermedad infecciosa que pueda sufrir la mascota inscrita, si ésta no tiene su carné de vacunación y desparasitación al día.
- Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada o se sospeche de etiología como preexistente, crónica, congénita y/o hereditaria.
- Procesos patológicos generados por consolidaciones de cristales o cálculos independientes de su origen.
- Procesos patológicos por hemoparásitos.
- Procesos patológicos por y/o que definan en ruptura de ligamentos independiente del origen.
- Enfermedades parasitarias.
- Enfermedades infecciosas tales como:
 - En perros:**
Distemper, parvovirus, hepatitis infecciosa canina, parainfluenza, leptospirosis, tos de las perreras (traqueítis infecciosa), rabia, babesia, erlichia, dirofilaria, brucella, toxoplasma, neospora.
 - En gatos:**
Calicivirus, rinotraqueitis infecciosa felina, panleucopenia felina, leucemia felina, clamidia, peritonitis infecciosa felina, rabia, bartonella, hemobartonella, toxoplasma, virus de inmunodeficiencia felina.
- Enfermedades preexistentes, congénitas o hereditarias de las mascotas definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. - hemivértebra. - luxación uni o bilateral de rótula. - cualquier tipo de ruptura de ligamentos - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - entantio bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - elongación de paladar con o sin síndrome de braquiocefálico. - hernias umbilicales no traumáticas.
- Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.
- Las alteraciones de la conducta o el comportamiento de la mascota.
- La gestación y el parto normal o eutócico.
- Enfermedades oncológicas de cualquier origen benigno o maligno.
- Enfermedades cardiovasculares.
- Enfermedades endocrinas o metabólicas.
- Atopías inespecíficas.
- Enfermedades de origen genético con predisposición patológica por raza.
- Los accidentes, tal y como se define este concepto anteriormente.

Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, TAC, escenografía, resonancia nuclear magnética, electrocardiograma, Rx contrastado, melografía, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio como Raspado de piel, citología de oído y todos aquellos especializados, medicamentos especializados.

- Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias para el tratamiento de la enfermedad o accidente.
- Medicamentos no especificados en la definición de los servicios de asistencia relacionados en las condiciones generales.
- Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la República de PERÚ.
- Conductas del afiliado y de la mascota vinculada por cuyos actos corresponde, cuando se encuentren bajo los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.
- Daños o lesiones producidos por la participación de las mascotas vinculadas a una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado.
- Mascotas destinadas para fines comerciales.
- La práctica de deportes o la participación de la mascota vinculada en competencias oficiales o exhibiciones.
- En caso de retiro voluntario de la mascota con el tratamiento en curso en la clínica autorizada por la compañía de asistencia se considerará como un evento o servicio causado sobre la cobertura de asistencia por gasto médico por enfermedad y/o accidente.
- No se prestará servicio de paseador canino ni residencia en guardería a mascotas convalecientes o en tratamientos médicos crónicos.
- **NO SE CONSIDERARÁ COMO ACCIDENTE:**
 - A. Todo tipo de enfermedad, en especial, las enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
 - B. El infarto de miocardio.

La asistencia mascotas será prestada de acuerdo con los servicios, monto y eventos estipulados en el condicionado presente.

3.7 ASISTENCIA TECNOLÓGICA

A. ATENCIÓN TELEFÓNICA TECNOLÓGICA 24 HORAS 365 DIAS AL AÑO

En caso de que el AFILIADO comprador de una computadora tenga una consulta y/o algún problema con la misma, I365 gestionará y coordinará comunicación telefónica con un profesional en sistemas para que absuelva su inquietud relacionada a la orientación de instalación de software (SW), asesoría básica en uso de office y windows, consultas sobre software (SW) y hardware (HW), consultas tecnológicas, etc.

COBERTURA SIN LÍMITE Y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

B. DIAGNÓSTICO Y ASESORAMIENTO TELEFÓNICO EN PROBLEMAS DE PC/ LAPTOP/ TABLET

Cuando el AFILIADO necesite asesoramiento debido a un problema en cualquiera de sus dispositivos como PC, laptop, tablet o Smartphone, I365 coordinará un enlace telefónico con un profesional de la materia para brindarle el diagnóstico y asesoramiento requerido, sin límite de eventos.

COBERTURA SIN LÍMITE Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.

C. INSTALACION DE RACK Y DE TV (Derivado de la compra)

Cuando el AFILIADO solicite la instalación de un rack para un electrónico, se deberá comunicar con

I365, donde se coordinará el que un técnico se acerque al domicilio indicado para proceder con la instalación del rack, la compra de este es asumida por el afiliado.

Para solicitar compra debe efectuarse en las tiendas del retail (Tottus, Sodimac, Falabella), efectivamente debe ser un artefacto nuevo, el tiempo para informar de la instalación debe ser no más de 30 días y el personal técnico solicitará el comprobante de la compra al llegar al domicilio
COBERTURA HASTA S/. 30.00 Y UN MÁXIMO DE 3 EVENTOS AL AÑO.

D. MEDICIÓN DE CALIDAD DE SEÑAL DE WIFI

Medición de calidad de señal de wifi, cuando el afiliado requiera el asesoramiento de un técnico especialista en redes, este deberá comunicarse con I365 que le enviará a su domicilio el técnico para verificación de un correcto funcionamiento de conexiones para medir la señal de WIFI y si fuera necesario colocar un repetidor (costo asumido por el cliente).

EN CONEXIÓN SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.

E. VISITA DE TÉCNICO A DOMICILIO

I365 garantiza la puesta a disposición del AFILIADO los servicios de asistencia de técnicos especialistas para la configuración de computadora, laptop, impresora, Tablet, Smart Tv. Este servicio será programado en coordinación con el afiliado para establecer fecha y hora de la visita.

CO- PAGO DE S/. 60.00 MÁXIMO DE 3 EVENTOS AL AÑO Y MÁXIMO 1 HORA POR VISITA en los que el cliente podrá solicitar las configuraciones que alcance en dicho lapso de tiempo.

El afiliado deberá proporcionar los software y licencias para la configuración de los equipos.

3.8 REFERENCIAS Y COORDINACIÓN DE FLORISTERÍAS, RESTAURANTES Y CENTROS CULTURALES, CINES, TEATROS Y MUSEOS EN EL PERU.

Cuando el **AFILIADO** requiera de datos sobre floristerías, restaurantes y centros culturales (cines, teatros y museos), **I365** le proporcionará información de establecimientos, pero a solicitud del **AFILIADO** y a cargo del mismo podrá coordinar la entrega del producto o servicio quedando a cargo del **AFILIADO** los costos y cualquier otro gasto en que se incurra, los cuales serán pagados por el **AFILIADO** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE EVENTOS.**

En las demás localidades del Perú, **I365** buscará y contactará a los establecimientos disponibles en la localidad donde vive el AFILIADO a fin de poder ayudarlo a contactar lo solicitado. En este caso, el **AFILIADO** también deberá pagar con sus propios recursos los gastos en que incurra al recibir el producto o servicio sin límite de eventos.

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

4. CASOS DE EXCEPCIÓN:

No son objeto de los **SERVICIOS**, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- A)** La mala fe del **AFILIADO** o del conductor del **VEHÍCULO DEL AFILIADO**, comprobada por el personal de I365.
- B)** Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.

- C) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- D) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- E) La energía nuclear radiactiva.
- F) Enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos, enfermedades Preexistentes y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje. siempre y cuando el viaje no sea mayor a 60 días
- G) La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- H) Enfermedades mentales.
- I) La adquisición y uso de prótesis o anteojos.
- J) El embarazo.
- K) Prácticas deportivas en competencia.
- L) El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del **AFILIADO** en el procedimiento.
- M) La falta de cooperación del **AFILIADO** para la recuperación de la caución exhibida por la empresa.
- N) Queda entendido que el **AFILIADO** podrá optar únicamente por una de las coberturas brindadas a partir del **KILÓMETRO CUARENTA**, según sea su situación, o a conveniencia del mismo.

I365 avisará a **FALABELLA SERVICIOS** de los servicios improcedentes por las causas arriba citadas para verificar si éste autoriza la prestación del servicio por la calidad del cliente de que se trate siempre y cuando que por circunstancias de la hora y el día se pueda comunicar inmediatamente, de lo contrario se reportará al día siguiente hábil por escrito.

5. EXCLUSIONES:

- A) Las situaciones de Asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por los Beneficiarios contra de la prescripción del médico de cabecera o durante viajes de duración superior a sesenta (60) días naturales, no dan derecho a los Servicios de Asistencia.
- B) Cualquier tipo de asistencia médica, farmacéutica u hospitalaria inferior a S/. 100.00
- C) Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios: Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, transporte público, taxis, motos, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.
- D) Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.
- E) Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- F) Cuando el Beneficiario no se identifique como **AFILIADO de FALABELLA SERVICIOS**.
- G) Cuando el Beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

6. EXCLUSIONES GENERALES:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el lugar de residencia habitual del **AFILIADO**. Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del afiliado. Asimismo, será excluyente del servicio:

- a) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el lugar de residencia del **AFILIADO** y que aparece como su domicilio permanente en el contrato. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de asistencia hogar.
- b) Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado.
- c) Reparaciones de daños en los bienes muebles del **AFILIADO** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- d) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.

- e) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- f) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- g) Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del afiliado.
- h) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- i) Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.
- j) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.
- k) En caso de que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el afiliado.
- l) Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia, plomería, electricidad, y cerrajería, sin incluir pisos o acabados.
- m) Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- n) Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.
- o) Colocar y fijar muebles de baño, lavaderos, y lavaplatos cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. Se incluye el desmantelamiento del mueble dañado.

7. OBLIGACIONES DEL AFILIADO:

Con el fin de que el **AFILIADO pueda** disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- A) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con I365.
- B) Dar aviso oportuno a **I365** del cambio de **RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO**. Queda entendido que en caso de que el **AFILIADO** establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio del Perú, la relación entre **I365** y el **AFILIADO se** tendrá por extinta, con lo cual **I365** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el **AFILIADO se** verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.

Identificarse como **AFILIADO ante** los funcionarios de **I365** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

8. PROCEDIMIENTO EN CASO DE REQUERIR ASISTENCIA:

- A) El **AFILIADO** deberá llamar a la Central de Emergencia 610-6600 en Lima y 0801-16635 en Provincia.
- B) Seguidamente, deberá identificarse con el nombre del **AFILIADO**, DNI, teléfono y dirección para la validación respectiva.
- C) El **SERVICIO** se efectuará las 24 horas del día los 365 días del año, incluyendo los días feriados y no laborables.
- D) En el caso de los beneficios adicionales, el **AFILIADO** deberá abonar el importe por concepto de deducibles y/o gastos no cubiertos que correspondan según las condiciones establecidas en la póliza que tenga contratada.

9. SUBROGACIÓN.

I365 quedará subrogada hasta el límite del costo de los servicios prestados al **AFILIADO** de las sumas pagadas por dicha compañía, en relación con los derechos que tenga el **AFILIADO** para el cobro de indemnizaciones al responsable del accidente o enfermedad que haya dado lugar a la prestación de los servicios contemplados en el presente documento.

10. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Queda entendido que I365 podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad.

11. MEDIOS HABILITADOS PARA PRESENTAR RECLAMOS ANTE LA COMPAÑÍA:

El AFILIADO puede hacer consultas o presentar reclamos por los servicios prestados de forma verbal o escrita, a través de los mecanismos que a continuación se detallan:

- a. En forma verbal o por escrito (carta simple) en la oficina principal de la COMPAÑÍA ubicada en Av. Canaval y Moreira 694, San Isidro.
- b. Llamando a las Ejecutivas de Atención al Cliente al teléfono Lima 610-660 y Provincia 0801-16635.

En los dos mecanismos señalados, como requisito previo para atender el reclamo, se deberá presentar la siguiente información:

- Nombre completo del usuario reclamante.
- Fecha de reclamo.
- Motivo de reclamo.
- N de Propuesta
- Detalle del reclamo
- El reclamo será atendido en un plazo que no debe exceder los treinta (30) días contados a partir de la fecha de recepción de este.

12. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

- Queda entendido que I365 podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad. Mientras que FSG es responsable de intermediación y comercialización del servicio de Asistencias SOS entre el afiliado e I365.

13. Contraprestación

Los pagos periódicos tienen el objeto de garantizar el servicio al afiliado durante el plazo de vigencia del contrato, siempre y cuando sean abonados en el tiempo y forma establecidas en el certificado particular.

El monto y frecuencia de pago está indicado en el certificado particular y es cargado a la tarjeta designada por el afiliado al momento de la contratación.

Se deja expresa constancia que, en caso de falta de pago durante 90 días contados desde el último incumplimiento o 18 intentos de cobro a la tarjeta designada, el contrato del servicio se extinguirá sin que FSG o I365 mantengan obligación de intermediación o atención de asistencias a solicitud del afiliado.

14. Plazo

La vigencia del paquete para cada afiliado es de un año con renovación automática, a menos que el mismo lo comunique a FSG o I365 a través de alguno de los canales puestos a disposición la anulación del servicio.

15. AUTORIZACIÓN DE USO DE DATOS PERSONALES

El AFILIADO expresa su consentimiento a que los datos personales que brinde a CORREDORES DE SEGUROS FALABELLA FALABELLA SERVICIOS GENERALES y a través de ellos a Impulsa 365 S.A.C, o que sean recabados por CORREDORES DE SEGUROS FALABELLA como consecuencia de la presente relación contractual, sean tratados (almacenados, registrados, transferidos, analizados, entre otros, según definición de Ley N° 29733), a fin de mantener un nivel de servicio adecuado para EL AFILIADO, lo que incluye, fines publicitarios y/o promocionales. asimismo, EL AFILIADO autoriza a CORREDORES DE SEGUROS FALABELLA FALABELLA SERVICIOS GENERALES a obtener del BANCO FALABELLA información sobre sus datos personales necesarios para la presente contratación; y al BANCO FALABELLA a brindarla.

Dicha autorización se mantendrá vigente inclusive, con posterioridad a la culminación de la presente relación contractual, para fines estrictamente publicitarios y/o promocionales.

Adicionalmente, EL AFILIADO expresa su consentimiento a que, con fines publicitarios, promocionales u otros estrictamente relacionados con la información requerida para brindar un adecuado servicio a EL AFILIADO de parte de las otras empresas del grupo Falabella, sus datos personales, puedan ser tratados por dichas empresas, en concordancia con la Ley antes referida. EL AFILIADO puede revocar el consentimiento expresado en el segundo y tercer párrafo de la presente.

En cualquier momento, a través de una comunicación escrita dirigida a FALABELLA SERVICIOS GENERALES CORREDORES DE SEGUROS FALABELLA, según procedimiento establecido por esta empresa. Luego de 10 días calendario de recibida la comunicación no podrá ser considerado dentro de los alcances de los fines publicitarios, promocionales y otros similares.

16. Resolución

La resolución deja sin efecto el contrato celebrado, por causal sobreviniente a su celebración, extinguiéndose todos los derechos y obligaciones de la presente póliza y ocurre en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Por decisión unilateral y sin expresión de causa de parte del afiliado, sin más requisito que una comunicación por algunos de los canales dispuestos a FSG o I365.
- b) En caso de falta de pago durante 90 días contados desde el último incumplimiento o 18 intentos de cobro a la tarjeta designada, el contrato del servicio se extinguirá.