



SUSCRIPTOR	: CHUBB- FALABELLA
Nombre del Programa	: PAQUETE DE ASISTENCIA BICICLETA Y SCOOTER
Código de Programa	: POR ASIGNAR
Teléfono de Asistencia	: 641 -9028
Fecha de Inicio	: POR ASIGNAR

### CONDICIONADO GENERAL DE SERVICIOS

PORGRAMA DE ASISTENCIA SIN INSPECCION DEL MOVIL		
PAQUETE DE ASISTENCIA BICICLETA Y SCOOTER		
COBERTURAS DE ASISTENCIA	TOPE DE EVENTOS	TOPE POR EVENTO
SERVICIO DE ASISTENCIA REPARACION BICICLIETA O SCOOTER (PINCHAZO Y ROPTURA DE CADENA)	2 SERVICIOS	S/20
SERVICIO DE ASISTENCIA DE MANTENCION DE BICICLETA O SCOOTER AL CUMPLIMIENTO 3 MESES DE CONTRATACION DE POLIZA	2 SERVICIOS	S/. 100.00
SERVICIO DE ASISTENCIA TRASLADO DEL USUARIO POR ROBO DE BICICLETA O SCOOTER	2 SERVICIOS	20 KM
SERVICIO DE ASISTENCIA TRASLADO MEDICO TERRESTRE DEL USUARIO POR ACCIDENTE EN VIA PUBLICA	2 SERVICIOS	S/. 500.00
SERVICIO DE ASISTENCIA ORIENTACION MEDICA NUTRICIONAL TELEFONICA	ILIMITADO	ILIMITADO
SERVICIO DE ASISTENCIA PARA LA COMPRA DE REPUESTOS BICICLETA O SCOOTER POR ACCIDENTE EN VIA PUBLICA	2 SERVICIOS	20 KM
SERVICIO DE REEMPLAZO DE SCOOTER O BICICLETA POR ACCIDENTE EN VIA PUBLICA	2 SERVICIOS de hasta 5 días	S/. 30.00 diarios

#### I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

1. El presente documento establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el **PAQUETE DE ASISTENCIA BICICLETA Y SCOOTER**.
2. El **PAQUETE DE ASISTENCIA BICICLETA Y SCOOTER CHUBB** brindará a sus suscriptores y/o Usuarios (en adelante SUSCRIPTOR), servicios de asistencia las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a través del operador del servicio, la empresa, ADDIUVA PERÚ.
3. A solicitud del SUSCRIPTOR o sus Beneficiarios al call center, **PAQUETE DE ASISTENCIA BICICLETA Y SCOOTER** a través del operador del servicio ADDIUVA PERÚ, dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier emergencia o solicitud de información o referencias, sujetándose para ello a las condiciones del presente documento.

#### II. DEFINICIONES GENERALES DEL PLAN DE ASISTENCIA:

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



# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

## Condiciones del Servicio

**CHUBB PERÚ S.A.:** En adelante **CHUBB**.

**ADDIUVA PERÚ:** En adelante compañía / empresa de asistencia.

**SUSCRIPTOR:** Es la persona física titular de **CHUBB** que se haya adherido al **PAQUETE DE ASISTENCIA BICICLETA Y SCOOTER**. Vehículo utilizado como medio de transporte público de propiedad del suscriptor.

**SOLES:** La moneda de curso legal vigente en la República del Perú.

**DOMICILIO:** Es el lugar de uso habitacional del SUSCRIPTOR dentro del territorio nacional el cual ha registrado en la base de datos de ADDIUVA, con máximo 1 domicilio.

**PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de este condicionado (La República del Perú).

**RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual que manifieste tener el SUSCRIPTOR de **CHUBB**, o cualquier otro domicilio que el SUSCRIPTOR haya notificado a **CHUBB** con anticipación al uso de los servicios, siempre que se encuentre dentro del territorio nacional. Domicilio que será considerado como el del SUSCRIPTOR para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente documento

**REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del SUSCRIPTOR que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios de asistencia.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre o accidente ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que da derecho a la prestación de los servicios.

**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales de forma imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual esté condicionado.

**EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, reportado inmediatamente después de ocurrido, que ponga en riesgo la integridad física del SUSCRIPTOR, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, con un carácter máximo de cuarenta y ocho (48) horas a consecuencia de un evento cubierto.

**FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece la compañía de asistencia estarán a disposición de sus suscriptores o usuarios, suscriptos al programa de asistencia.

**PROGRAMA ASISTENCIA:** Los programas de asistencia son el conjunto de servicios de asistencia que el SUSCRIPTOR del **PAQUETE DE ASISTENCIA BICICLETA Y SCOOTER** tienen derecho a solicitar y recibir según el plan contratado por el SUSCRIPTOR de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente condicionado.

**VEHÍCULO:** Bicicleta o Scooter legalmente adquirido.

**TERRITORIALIDAD:** El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan comenzará a partir del kilómetro cero, es decir, donde quiera que el SUSCRIPTOR se encuentren. Las asistencias mencionadas en dicho documento solo rigen en las principales ciudades del territorio de la República de Perú.

**III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS:**

---



# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

## Condiciones del Servicio

### **SERVICIO DE ASISTENCIA DESVARE BICICLETA Y SCOOTER (PINCHAZO Y RUPTURA DE CADENA)**

En la eventualidad que el SUSCRIPTOR, tenga un vengo de esta naturaleza mientras se traslada en la vía pública con su vehículo, la compañía de asistencia coordinará con lugares especializados (talleres), donde el suscriptor podrá dirigirse para realizar la reparación de neumáticos y reparación de cadena. Se considera cada reparación de la bicicleta o scooter como un evento. La asistencia se reserva el derecho de autorizar los lugares donde serán prestados los servicios, y será responsabilidad del suscriptor el traslado hasta estos talleres. Este servicio no incluye materiales.

#### **Exclusiones del servicio:**

- Cualquier reparación distinta a reparación de neumáticos o reparación de cadena.
- Cualquier acción que pudiera considerarse como mantención o de carácter preventivo.
- Bicicletas o scooter con daños o deterioro visibles en su estructura, accesorios y sistemas de funcionamiento, que generen el no funcionamiento post reparación de la cobertura.
- Reparaciones devengadas de actividades deportivas
- Servicios solicitados no estando en la vía pública
- Bicicletas o scooter desarmados o que no tengan todas sus partes y piezas.
- Bicicletas o scooter donde el técnico que asista el servicio dude de la propiedad del vehículo. (Se considerará la interrupción del servicio cuando exista intervención policial en el taller afiliado a la red de la compañía de asistencia)
- Los servicios que el SUSCRIPTOR haya concertado por su cuenta, sin previo consentimiento de la compañía.

### **SERVICIO DE ASISTENCIA TRASLADO DEL USUARIO POR ROBO DE BICICLETA O SCOOTER**

A solicitud del suscriptor, y en caso de robo de la bicicleta o scooter, la compañía de asistencia pondrá a disposición un automóvil con conductor para el traslado del cliente y un acompañante, desde la unidad policial hasta el domicilio informado a la compañía de asistencia. Al momento del retiro el cliente debe presentar documento que acredite la denuncia del robo ante las autoridades. Al finalizar el traslado de punto a punto sin escalas se da por cerrado el evento (no acumulable por desfase de 30 días entre eventos). Cada traslado es considerado un evento. La asistencia tiene un límite de 20 km de radio para desplazarse y solo en la ciudad de residencia del titular. El domicilio debe ser el informado al momento de la venta del programa de asistencia, cualquier cambio de domicilio debe ser informado en un lapso de 48 horas de anticipación. La compañía de asistencia se reserva el derecho de atención de acuerdo con disponibilidad de prestadores y siempre que las condiciones del lugar, del día y del clima lo permitan. Asimismo, la compañía de asistencias se reserva el derecho de autorizar o de gestionar un reintegro económico al suscriptor final, siempre y cuando el evento no sea reportado y autorizado telefónicamente a la plataforma de atención de la asistencia y cuando no exista un comprobante que respalde el traslado del suscriptor.

---



# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

## Condiciones del Servicio

### **Exclusiones del servicio:**

- Traslados para personas distintas al suscriptor y su acompañante
- Paradas intermedias o desvíos (el traslado debe ser de punto a punto), así como traslado de documentos, artefactos o paquetes.
- Los servicios que el SUSCRIPTOR haya concertado por su cuenta, sin previo consentimiento de la compañía.

### **SERVICIO DE ASISTENCIA TRASLADO MEDICO TERRESTRE DEL USUARIO POR ACCIDENTE EN VÍA PÚBLICA**

En caso de que el SUSCRIPTOR sufra un accidente en la vía pública trasladándose en el vehículo y que requiera su hospitalización inmediata, la compañía de asistencia gestionará y coordinará el traslado en ambulancia terrestre (o medio idóneo) hacia el centro médico más cercano al lugar del evento o hacia el centro que el SUSCRIPTOR decida, si la emergencia así lo permite y dentro de la ciudad que se encuentre, siempre y cuando exista la infraestructura privada. En caso de no existir aquella, la compañía de asistencias coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. En todos y cada uno de los casos de asistencia médica, el traslado médico a un centro hospitalario se prestará previa calificación de la situación por parte de los profesionales de la salud de la compañía de asistencias. Es obligación del SUSCRIPTOR contactarse con la compañía de asistencia en un plazo no mayor a 48 Horas de ocurrido el hecho.

### **Exclusiones del servicio:**

- Zonas donde no exista la infraestructura necesaria para el traslado del paciente.
  - Ambulancias programadas o para retiro de pacientes en hospitales o clínicas.
  - Dolencias derivadas del embarazo.
  - Enfermedades.
  - Lesiones que no requieran atención de urgencia o traslado sanitario
  - Traslados a destinos distintos de Hospital o clínica.
  - Suscriptores en estado de intemperancia.
  - Accidentes que sean consecuencia de la participación en carreras, torneos, campeonatos o cualquier tipo de competición (autorizadas o clandestinas).
  - Accidentes provocados por la práctica de descenso o cualquier actividad que se pudiera considerar como deporte extremo, ya sea en lugares urbanizados o rurales.
  - Accidentes provocados por la práctica de maniobras distintas a un traslado en bicicleta o scooter (piruetas, freestyle, flatland BMX, entre otros).
  - Accidentes urbanos en bicicletas con tracción a motor o cualquier tracción distinta a la humana.
  - Los servicios que el SUSCRIPTOR haya concertado por su cuenta, sin previo consentimiento de la compañía.
-



# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

## Condiciones del Servicio

- Traslados en estado de contingencia emergencia país.
- Traslado fuera del distrito de residencia del cliente.
- Traslado para persona que no se encuentren inscritos en el programa o terceros

### **SERVICIO DE ASISTENCIA ORIENTACION MEDICA NUTRICIONAL TELEFONICA**

Servicio de información proporcionado por profesionales del área nutricional, operativo y orientado a responder las inquietudes efectuadas por el cliente suscriptor, en búsqueda de una solución u orientación sobre trastornos alimenticios, sugerencias de alimentación y todo lo relacionado a nutrición derivadas y relacionadas con la recuperación del cliente post accidente, con el fin de apoyar al suscriptor en la recuperación

### **Exclusiones del servicio**

- Prescripción de medicamentos
- Coordinación de citas medicas

### **SERVICIO DE ASISTENCIA DE MANTENCION DE BICICLETA O SCOOTER**

El suscriptor del programa contará con el beneficio de realizar la mantención descrita en esta cobertura al cumplir 3 (tres) meses de vigencia activa y sin lagunas de pagos del programa de asistencia desde la fecha de contratación. En cumplimiento a esta condición, el suscriptor podrá solicitar la coordinación para realizar la mantención a su vehículo, con estos antecedentes entregados la compañía de asistencia coordinará con talleres especializados donde el suscriptor podrá dirigirse para realizar los servicios de:

- Engrase de rodamientos y dirección.
- Revisión de cables y fundas.
- Centrado y acoplado de llantas, cadena, platos, piñones.
- Revisión de frenos.

Se considera cada revisión, mantención y/o reparación de una parte de la bicicleta o scooter como un evento. La compañía de asistencia se reserva los lugares donde serán prestados los servicios, y será responsabilidad del suscriptor el traslado hasta estos talleres. Los repuestos e insumos son de cargo del cliente. Estos servicios de agendamiento deben ser solicitado con 48 horas de anticipación a la cabina de coordinación. En el caso el suscriptor opte por un taller de su preferencia debe ser autorizado previamente por la cabina de coordinación de a compañía de asistencia y bajo las condiciones descritas de reintegro económico de este documento. Los costos por repuesto y accesorios son de cargo del suscriptor, el beneficio cubre mano de obra.

---



# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

## Condiciones del Servicio

### **Exclusiones del servicio:**

- Repuestos. Toda pieza que requiera ser reemplazada debe ser proporcionada por el suscriptor.
- Cualquier mantención distinta a engrase de rodamientos y dirección, revisión de cables y fundas, centrado y acoplado de llantas, platos, piñones y revisión de frenos.
- Bicicletas o scooter con daños o deterioro visibles en su estructura, accesorios y sistemas de funcionamiento.
- Bicicletas o scooter desarmados o que no tengan todas sus partes y piezas.
- Bicicleta o scooter distinta a la informada en la compañía de asistencia al momento de la solicitud
- Bicicletas o scooter donde el técnico que asista al servicio dude de la propiedad de ésta.
- Los servicios que el SUSCRIPTOR haya concertado por su cuenta, sin previo consentimiento de la compañía.
- Reintegros son con documento contable original.

### **SERVICIO DE ASISTENCIA ASISTENTE PARA LA COMPRA DE REPUESTOS BICICLETA O SCOOTER POR ACCIDENTE EN VÍA PÚBLICA**

En el caso que el suscriptor necesite realizar la compra de repuestos para su vehículo (bicicleta o scooter) y se encuentre imposibilitado de movilidad o traslado causado por condiciones médicas acreditables producto o consecuencia del accidente en la vía pública, la compañía de asistencia pondrá a su disposición el personal idóneo para realizar la compra y/o retiro del o los repuestos para la reparación de su vehículo en comercio establecido y especializado. Con esto el suscriptor recibirá apoyo en todo momento a través de nuestra plataforma de atención durante su recuperación. Los gastos generados por la compra de estos productos son de cargo del suscriptor, este servicio debe ser solicitado con 48 horas de anticipación. Las compras serán dentro del radio de residencia registrada del suscriptor con un máximo de 20KM.

Se considera el retiro un evento y la visita in situ que el personal de la asistencia tenga que realizar a fin de retirar los valores para la compra en efectivo desde la residencia del cliente se considera un evento, adicional al evento de realizar la compra. El monto máximo de la compra en efectivo es de S/200 y un mínimo de S/50. Costo de los repuestos son de cargo de suscriptor.

### **Condiciones del servicio**

- Compras por canales web deben ser realizados directamente por el cliente
  - Compras in situ por personal de la asistencia solo efectivo
  - Compras horario diurno
  - Compras solo comercio establecido
-



# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

## Condiciones del Servicio

### **Exclusiones del servicio**

- Compras por montos superiores al autorizado en la cobertura
- Vehículos distintos de bicicletas o scooter
- Servicios de búsqueda y cotización

### **SERVICIO DE ASISTENCIA BICICLETA / SCOOTER DE REEMPLAZO POR ACCIDENTE EN VÍA PÚBLICA**

A solicitud del suscriptor y en caso de una reparación comprobable que demande que el periodo de permanencia en el taller de la bicicleta o scooter sea mayor a 3 días, la compañía de asistencia apoyará al suscriptor con el servicio de bicicleta o scooter de reemplazo por un máximo de 5 días por evento no acumulables con desfase de 30 días entre cada evento. La compañía de asistencias autorizará el reintegro económico al suscriptor, contra soporte físico que respalde el gasto y sea reportado, autorizado telefónicamente por la plataforma de atención de la asistencia antes de generar el gasto. La responsabilidad y garantía del vehículo de reemplazo es directamente del cliente y prestador.

### Condiciones del Servicio

- Servicio sujeto a la declaración de accidente en la vía pública del suscriptor.
- Reportar telefónicamente con 48 horas de anticipación a la compañía de asistencias.
- Presentar declaración de accidente en la vía pública
- Acreditar documento contable del gasto generado con datos del vehículo
- Mantenciones o reparación no derivadas de un accidente en la vía pública

### **Exclusiones del servicio:**

- Servicios para personas distintas al suscriptor titular de la asistencia.
  - Los servicios que el SUSCRIPTOR haya concertado por su cuenta, sin previo consentimiento de la compañía.
  - Servicios para eventos que no puedan ser comprobables.
  - Reintegros sin documento contable original.
  - Reintegro con documentos que no detallen el vehículo.
  - Solicitudes realizadas en un plazo de 15 días posterior al accidente en vía pública.
  - Accidentes ocurridos en actividades deportivas.
  - Accidentes en que no esté involucrado el vehículo.
-





# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

## Condiciones del Servicio

### **IV OTRAS CONDICIONES CONTRACTUALES:**

#### **EXCEDENTES**

Se considera como Excedente, los gastos adicionales al tope de cobertura de la asistencia, ya sea por un servicio adicional o por que el trabajo a realizar incluya gastos mayores. El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el suscriptor con sus propios recursos al proveedor.

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

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

- a) Motivos considerados como fuerza mayor o eventos fortuitos y extraordinarios que no permitan concretar la atención.
- b) Los servicios se prestarán siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada en la localidad correspondiente.
- c) Establecimiento de medidas gubernamentales restrictivas de traslado y movilidad en la zona de residencia del suscriptor o en el lugar de asistencia (cuarentena y/o toque de queda).
- d) Actos realizados por el SUSCRIPTOR con dolo o mala fe.
- e) Cuando el suscriptor no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- f) Cuando el Beneficiario no se identifique como SUSCRIPTOR del programa de asistencia.
- g) Motivos que pudieran generar o provocar daños, perjuicios o contagio de enfermedades a los prestadores de servicios, tales como incendios, estructuras con peligro de derrumbe o con recomendación de demolición, enfermedades virales o infecciosas de alto riesgo (epidemias, pandemias o brotes masivos de enfermedades en la zona de residencia del suscriptor), entre otros.
- h) Los servicios de asistencia a DOMICILIO son de beneficio exclusivo para el DOMICILIO del suscriptor, informado al momento de la contratación de la asistencia, el cual debe estar presente al momento de la realización del servicio. El DOMICILIO que el SUSCRIPTOR informe, quedará registrada por el periodo de vigencia correspondiente a 1 año calendario desde la fecha de contratación registrada en la compañía de asistencia.

#### **OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR**

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

- a) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con la compañía de asistencia.
  - b) Informar a la compañía de asistencia del evento en un plazo NO superior a 48 horas para los servicios de emergencia.
-





# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

## Condiciones del Servicio

- c) Dar aviso oportuno a la compañía de asistencia del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE. Queda entendido que en caso de que el TITULAR establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio de la República del Perú, la relación entre la compañía de asistencia y el SUSCRIPTOR se tendrá por extinta, con lo cual la compañía de asistencia se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el SUSCRIPTOR se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- d) Identificarse como SUSCRIPTOR ante los funcionarios de la compañía de asistencia o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- e) En el evento de requerir alguno de los servicios de asistencia amparados en el presente documento el SUSCRIPTOR deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del SUSCRIPTOR, destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía (DNI), o cédula de extranjería, el lugar dónde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

### **PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

En caso de que un SUSCRIPTOR requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- a) El SUSCRIPTOR que requiera del servicio se comunicará con la compañía de asistencia a los números telefónicos especificados en este documento. **TELÉFONO DE ASISTENCIA: 641 - 9028.**
- b) El SUSCRIPTOR procederá a suministrarle al funcionario de la compañía de asistencia que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como SUSCRIPTOR, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del SUSCRIPTOR; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el SUSCRIPTOR del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise.

### **CARENCIA**

\* 48 horas a partir de la fecha de contratación del servicio de asistencia.

### **RESTITUCIÓN DE GASTOS**

Únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones el SUSCRIPTOR tendrá derecho a algún tipo de reembolso:

- a) Obligatorio y excluyente, haberse comunicado con la línea de asistencia.
  - b) Obligatorio y excluyente haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de la asistencia, la cual deberá pedirse por teléfono, solo cuando la compañía de asistencia no pueda prestar el servicio y se encuentre esto justificado.
-



# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

## Condiciones del Servicio

- c) Una vez autorizada la solicitud previa, se enviará al SUSCRIPOTOR un mail con el procedimiento para hacer efectivo el reembolso.
  - d) En ningún caso la compañía de asistencia realizará un reembolso sin que el SUSCRIPOTOR haya remitido las facturas originales correspondientes (con detalle de prestación) y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley
  - e) En ningún caso la compañía de asistencia realizará un reembolso sin que el SUSCRIPOTOR haya solicitado el servicio a través de la plataforma de asistencia.
  - f) El SUSCRIPOTOR tiene un plazo de 30 días calendario, para hacer llegar la documentación original, para hacer efectivo el cobro de su reembolso.
-