

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO *SOS PREMIUM DE AMERICA ASSIST

PROGRAMA DE ASISTENCIA *SOS PREMIUM DE AMERICAN ASSIST ECUADOR para usuarios Pospago MOVISTAR

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

1. Este es un servicio brindado por AMERICAN ASSIST ECUADOR.
2. El presente documento establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el PROGRAMA DE ASISTENCIA *SOS PREMIUM DE AMERICAN ASSIST ECUADOR para usuarios Pospago MOVISTAR.
3. AMERICAN ASSIST ECUADOR S.A. con el PROGRAMA DE ASISTENCIA *SOS PREMIUM para usuarios Pospago MOVISTAR, le brindará a sus Suscriptores y/o Usuarios (en adelante el Afiliado), servicios médicos, personales, vehicular, al hogar y en conexión, las veinticuatro (24) horas al día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a través del operador del servicio, la empresa AMERICAN ASSIST ECUADOR S.A.
4. Por solicitud del AFILIADO o sus BENEFICIARIOS al centro de atención telefónica, a través del operador del servicio AMERICAN ASSIST, dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier emergencia o solicitud de referencia, sujetándose para ello al presente documento.

II. 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. ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños corporales a un Afiliado o Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia.
- B. AFILIADO(S): Persona natural que sea Suscriptor y/o Usuario de TELEFÓNICA y que haya contratado el PROGRAMA DE ASISTENCIA *SOS PREMIUM DE AMERICAN ASSIST.
- C. AMERICAN ASSIST: Es la empresa que actúa como la operadora y prestadora de los servicios de asistencia.
- D. BENEFICIARIO(S): Son Beneficiarios del AFILIADO, su cónyuge o compañero permanente, sus hijos menores de dieciocho (18) años, que vivan permanentemente en el mismo domicilio y bajo la dependencia económica del AFILIADO, quienes podrán gozar de todos los servicios del PROGRAMA DE ASISTENCIA *SOS PREMIUM DE AMERICAN ASSIST de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- E. DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional y habitual del AFILIADO dentro del territorio nacional el cual ha registrado en la base de datos de AMERICAN ASSIST.
- F. EMERGENCIA: Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, reportado inmediatamente después de ocurrido, que ponga en riesgo 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.
- G. EMERGENCIA MÉDICA: Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, reportado inmediatamente después de ocurrido, que ponga en riesgo la integridad física del AFILIADO O BENEFICIARIOS, que requiera de primeros auxilios y del traslado inmediato al centro de salud.
- H. EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial puesto en contacto por el Colaborador Empresario con el Afiliado o Beneficiario, apropiado para prestar servicios de asistencia pre hospitalaria en urgencia médica.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO *SOS PREMIUM DE AMERICA ASSIST

- I. FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece AMERICAN ASSIST estarán a disposición de sus usuarios o suscriptores afiliados al PROGRAMA DE ASISTENCIA *SOS PREMIUM, el mismo que se comercializó a partir de Agosto del 2.013.
- J. GRUPO FAMILIAR: El AFILIADO y su(s) BENEFICIARIO(S).
- K. MANTENIMIENTO: Conjunto de operaciones y cuidados continuos necesarios para que las instalaciones propias del domicilio o vehículos puedan seguir funcionando adecuadamente.
- L. PROGRAMA DE ASISTENCIA *SOS PREMIUM: Los programas de asistencia son el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO o BENEFICIARIO tienen derecho a solicitar y recibir de AMERICAN ASSIST según el plan contratado por el AFILIADO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- M. PROVEEDOR ASOCIADO: Prestador de servicio contratado por AMERICAN ASSIST a través del cual se proporcionará los beneficios y servicios de asistencia.
- N. SERVICIOS: Es la asistencia que se le brinda al AFILIADO o BENEFICIARIO(S) de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- O. VEHICULO: Es el vehículo de propiedad del AFILIADO que éste registre ante AMERICAN ASSIST, el AFILIADO podrá registrar máximo dos (2) vehículos. La propiedad del vehículo se demostrará por medio de la tarjeta de propiedad del vehículo o su matrícula. Están excluidos de la cobertura los vehículos con peso mayor a 3,5 toneladas, los vehículos destinados a transporte público o de carga, taxis, taxi amigo, microbuses y autobuses de turismo o vehículos de modelo de antigüedad mayor a los veinte (20) años.
- P. URGENCIA MÉDICA: Todo padecimiento de orden agudo o crónico agudizado, que produce una descompensación súbita del funcionamiento del organismo sin riesgo de vida y que requiere de atención médica dentro de un periodo de tiempo razonable.

III. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES:

3. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA.

- 3.1 TERRITORIALIDAD: Los servicios de asistencia médica en caso de emergencia que a continuación se describen se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional con las limitaciones territoriales que en éste documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

- 3.2 TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA) POR ACCIDENTE, ENFERMEDAD GRAVE REPENTINA, EMERGENCIA MÉDICA O ALTA MÉDICA: A solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST, realizará las gestiones respectivas para el traslado hasta la clínica o centro médico que el AFILIADO o BENEFICIARIO requiera para que continúe la atención médica a cargo de su empresa prestadora de salud, medicina pre-pagada, seguro de salud o el servicio de salud que el AFILIADO o BENEFICIARIO tenga contratado. En todo caso el AFILIADO o BENEFICIARIO asumirá los costos y gastos derivados de la atención médica.

El operador médico de AMERICAN ASSIST, orientará a quien solicite el servicio respecto a las acciones provisionales que se deben efectuar mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

Este servicio tendrá una cobertura hasta por la suma equivalente a DOSCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$ 200,00), por evento limitados a cuatro (4) eventos al año y se prestará en las ciudades capitales del país.

Una vez evaluado por parte del operador médico de AMERICAN ASSIST el envío de la ambulancia, el AFILIADO o BENEFICIARIO deben confirmar con el centro asistencial al que el paciente va a ser trasladado, el nombre del profesional de la salud que lo recibirá con el ánimo de agilizar la atención del paciente.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO *SOS PREMIUM DE AMERICA ASSIST

- 3.3 CONSULTA MÉDICA DOMICILIARIA: Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO y derivado de la orientación médica y cuando el AFILIADO requiera por una situación de urgencia, AMERICAN ASSIST coordinará el envío del mismo al lugar del DOMICILIO de RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO.

Este servicio estará limitado a seis (6) eventos al año y se prestará en las ciudades capitales del país y en las cuales exista infraestructura.

Exclusiones al servicio Médico a Domicilio: Queda excluido de la presente cobertura cuando el AFILIADO requiera más de una (1) visita por parte del médico por una misma sintomatología, en caso de que el AFILIADO requiera de visitas posteriores por el mismo evento, los honorarios estarán a cargo del AFILIADO con sus propios recursos.

- 3.4 ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA: Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST pondrá en contacto al AFILIADO o BENEFICIARIO con un profesional de la salud para que le brinde una orientación médica telefónica, ante cualquier emergencia o para orientarlo en la utilización de medicamentos y en la prevención de automedicación, orientación sobre síntomas o molestias que estén aquejando al paciente, recomendaciones médicas en general, vacunación, farmacéutica e interpretación de exámenes de laboratorio.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 3.5 ASISTENCIA PSICOLÓGICA PRIMARIA TELEFÓNICA EN DEPRESIÓN, ADICCIONES, DIVORCIOS Y OTROS PROBLEMAS COMUNES: Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST lo contactará telefónicamente con un psicólogo especialista para que le de asesoramiento, consultas y orientación a problemáticas comunes como, depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares, entre otros problemas comunes. El servicio de asistencia será brindado de manera anónima sin recetar medicamentos, ni se emitirá diagnóstico alguno. La orientación se dirigirá a los medios a seguir según requiera el caso remitiéndolo a la visita al consultorio de un terapeuta. Los gastos derivados por la emisión del caso serán cubiertos por cuenta y riesgo del AFILIADO o BENEFICIARIO.

Este servicio tendrá un límite de veinticuatro (24) eventos al año.

- 3.6 REFERENCIAS MÉDICAS CON ESPECIALISTAS, FARMACIAS DE TURNO, CLÍNICAS Y HOSPITALES: Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST proporcionará vía telefónica información general sobre los especialistas médicos, farmacias de turno, clínicas y centros hospitalarios más cercanos al lugar donde se encuentre el AFILIADO o BENEFICIARIO.

Los gastos derivados por la atención médica serán cubiertos por cuenta y riesgo del AFILIADO o BENEFICIARIO.

AMERICAN ASSIST no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados.

Este servicio aquí indicado se realizará sin límite de eventos al año.

- 3.7 COORDINACIÓN PARA ENVÍO DE EXÁMENES DE LABORATORIO Y MEDICAMENTOS: Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST gestionará y coordinará la entrega de los resultados de los exámenes de laboratorio o de algún medicamento recetado por enfermedad grave o accidente. Los gastos derivados de los exámenes de laboratorio así como los medicamentos serán cubiertos por cuenta y riesgo del AFILIADO o BENEFICIARIO.

El servicio aquí indicado se realizará sin límite de eventos al año.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO *SOS PREMIUM DE AMERICA ASSIST

- 3.8 COBERTURA EN CITAS MÉDICAS: Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST coordinará a través de sus proveedores a nivel nacional, una cita médica bajo las siguientes especialidades medicina general, ginecología y pediatría, en el lugar más cercano al domicilio del AFILIADO o BENEFICIARIO.

El servicio aquí indicado se realizará limitado a doce (12) eventos al año.

- 3.9 MEDICAMENTOS SIN COSTO, DERIVADOS DE LA CONSULTA MÉDICA: Como consecuencia de la cita médica, el AFILIADO o BENEFICIARIO, recibirá junto con la receta médica un cheque ABF para retirar los medicamentos en cualquier distribuidor SANA SANA del país.

- 3.10 COBERTURA EN CITA MÉDICA CON NUTRICIONISTA: Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST coordinará a través de sus proveedores a nivel nacional, una cita médica con un especialista en nutrición en el lugar más cercano al domicilio del AFILIADO o BENEFICIARIO.

El servicio aquí indicado se realizará limitado a una (1) cita al año.

- 3.11 ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA: Como control derivado de la Cita médica con un nutricionista y a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, se coordinará con la atención telefónica para efectuar el seguimiento médico del paciente en referencia a las recomendaciones alimenticias proporcionadas en la primera cita.

- 3.12 ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN LÍNEA: A solicitud del AFILIADO O BENEFICIARIO ante una emergencia médica, AMERICAN ASSIST proporcionará vía telefónica, la asistencia de profesionales en medicina las 24 horas del día, para que establezcan mediante una valoración protocolizada el grado de urgencia del paciente y se establezcan los tiempos razonables para ser atendidos o trasladados al centro de salud más cercano o de preferencia del AFILIADO.

El servicio aquí indicado se realizará sin límites de eventos al año.

- 3.13 COORDINACIÓN HOSPITALARIA POR ACCIDENTE: En caso de que el AFILIADO O BENEFICIARIO requiera hospitalización a causa de un accidente, AMERICAN ASSIST, coordinará el ingreso del paciente al centro de salud, clínica u hospital más cercano o de preferencia del AFILIADO. Los gastos derivados de la hospitalización del paciente deben ser asumidos en su totalidad por el AFILIADO o BENEFICIARIO.

El servicio aquí indicado se realizará sin límites de eventos al año.

- 3.14 GARANTIA DE PAGO DE ATENCION INICIAL: En caso de que el AFILIADO O BENEFICIARIO requiera hospitalización a causa de un accidente o emergencia médica, AMERICAN ASSIST, coordinará el ingreso del paciente en la red de clínicas u hospitales afiliados a American Assist. American Assist garantiza la atención al paciente únicamente hasta que llegue un familiar o responsable que asuma los gastos derivados de la atención.

Este servicio no tiene límite de eventos al año.

- 3.15 SALA DE EMERGENCIA POR ACCIDENTE (ATENCION AMBULATORIA): A solicitud del Afiliado o Beneficiario, AMERICAN ASSIST gestionará la atención en el área de emergencia (suturas, fracturas, yesos, aplicación de medicación derivada de la atención ambulatoria en la sala de emergencia) de las clínicas u hospitales afiliados a la red. Este servicio se prestará con un límite de hasta el 80% del total de la atención ambulatoria la diferencia debe ser asumida en su totalidad por el AFILIADO O BENEFICIARIO.

Este servicio se prestará limitado a dos (2) eventos en el año.

4. SERVICIOS DE ASISTENCIA PERSONAL.

4.1 TERRITORIALIDAD: Los servicios de asistencia personal en caso de urgencia que a continuación se describen se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional con las limitaciones territoriales que en éste documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

4.2 SERVICIO DE CONDUCTOR PARA TRASLADOS DE VEHÍCULOS POR TRÁMITES DE REVISIÓN TÉCNICA Y MATRICULACIÓN: A solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST, coordinará el envío de un conductor o personal especializado para trasladar el vehículo del AFILIADO al lugar determinado con la finalidad de realizar el trámite de revisión vehicular y matriculación ante la entidad respectiva, este servicio debe ser solicitado con 48 horas de anticipación. Los costos derivados de este servicio así como combustible, peajes, parqueos, estacionamiento correrán por cuenta del AFILIADO o BENEFICIARIO. El vehículo debe tener al día el pago de la matrícula, soat y multas respectivas.

Este servicio se prestará dentro de las ciudades principales, durante el mes correspondiente señalado por la entidad respectiva a cargo de la matriculación vial y en el lugar de residencia del AFILIADO, limitado a un vehículo en el año.

4.3 SERVICIO DE CONDUCTOR POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE: En caso de imposibilidad del AFILIADO o BENEFICIARIO para conducir el vehículo por accidente o enfermedad, siempre que ninguno de los acompañantes pudiera sustituirle con la debida habilidad, AMERICAN ASSIST coordinará con el cliente para verificar su ubicación y proporcionar un conductor profesional para trasladar el vehículo y sus ocupantes exclusivamente al domicilio habitual o lugar de residencia, se entregará las llaves del vehículo a la persona responsable en el domicilio, se realizará una llamada para confirmar con el asegurado si se encuentra en perfectas condiciones él y su vehículo.

Este servicio se brindará dentro de la ciudad de residencia del AFILIADO, sin límite de costo y limitado a dos (2) eventos al año.

4.4 ENVÍO DE TRANSPORTE PARA EL AFILIADO DENTRO DE LA LOCALIDAD (CITAS MÉDICAS): A solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST coordinará el envío de un vehículo con conductor o personal especializado para la transportación del AFILIADO o BENEFICIARIO al centro hospitalario, clínica de preferencia del afiliado ubicada dentro de la localidad o lugar de residencia. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación.

El mismo se prestará dentro de las ciudades principales o donde exista infraestructura, con una hora de duración por tiempo de espera y limitado a dos (2) eventos al año.

4.5 EMPLEADA DOMESTICA O NIÑERA AL DOMICILIO: A solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST, coordinará el envío de una empleada doméstica a consecuencia de un evento imprevisto como enfermedad, hospitalización o convalecencia del AFILIADO o BENEFICIARIO (ama de casa).

El servicio se prestará previa presentación del certificado médico. Las horas de labores del personal serán de 8h00 a 12h00 por 2 días corridos, limitado a dos (2) eventos al año. Este servicio debe ser solicitado con 48 horas de anticipación.

En caso de tener un evento social en el domicilio del AFILIADO o BENEFICIARIO pueden solicitar el servicio de una niñera para el cuidado de máximo 2 infantes de 1 a 12 años de edad (hijos del Titular) para lo cual AMERICAN ASSIST coordinará la asistencia solicitada. Las horas de labores del personal serán máximo 5 horas, limitado a un (1) evento al año. Este servicio debe ser solicitado con 48 horas de anticipación.

5. SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL DENTRO DE LA LOCALIDAD.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO *SOS PREMIUM DE AMERICA ASSIST

5.1 TERRITORIALIDAD- Los servicios de asistencia en auxilio vial, mecánica ligera in situ, coordinación y envío de cerrajero, se prestarán dentro del perímetro urbano de las principales ciudades del país. Los servicios de asistencia vial por conexión y coordinación de remolque en grúa y la conexión y coordinación con especialistas en alquileres de vehículos, taxis y remisas se prestarán en todo el territorio nacional siempre y cuando la infraestructura pública y privada lo permita.

5.2 ENVIO DE GRUA POR AVERIA O ACCIDENTE: En el caso de averías grave o accidente que imposibilite el correcto desplazamiento del vehículo por sus propios medios y a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST enviará un prestador de servicios de grúa para atender eventualidades en el VEHÍCULO de propiedad del AFILIADO y trasladarlo a una mecánica o taller de preferencia del AFILIADO O BENEFICIARIO dentro de la misma localidad. Este servicio está limitado cuatro (4) eventos al año. El AFILIADO o BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia

Exclusiones del Servicio de Grúa: Quedan excluidas de la presente cobertura del servicio de grúa, los traslados que se originen por robo (siniestro) de piezas o partes del vehículo a un que estas imposibiliten el desplazamiento del mismo.

5.3 ASISTENCIA EN AUXILIO MECÁNICO IN SITU POR (CAMBIO DE LLANTA, PASO DE CORRIENTE, ENVÍO DE COMBUSTIBLE): En el caso de averías menores y a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST enviará un prestador de servicios para atender eventualidades en el VEHÍCULO de propiedad del AFILIADO como cambio de neumático por el de repuesto en caso de pinchadura, paso de corriente y/o envío de combustible, (hasta dos (2) galones).

Este servicio está limitado a cuatro (4) eventos al año. El AFILIADO o BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia.

5.4 ASISTENCIA POR MECANICA LIGERA IN SITU POR AVERIA MECANICA. En el caso de averías mecánicas menores y a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST enviará un prestador de servicios para atender eventualidades en el VEHÍCULO de propiedad del AFILIADO como reparaciones mecánicas express (tiempo de mano de obra no mayor a treinta (30) minutos), por avería en el lugar de la emergencia, EL prestador de servicios solucionará el inconveniente respectivo de forma total o parcial, con la finalidad de que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios al taller mecánico más cercano o al destino determinado por el AFILIADO o BENEFICIARIO.

Este servicio está limitado a cuatro (4) eventos al año. El AFILIADO o BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia.

5.5 COORDINACION Y ENVIO DE CERRAJERO (POR LLAVES EN EL INTERIOR DEL VEHICULO): Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como olvido de las llaves en el interior del vehículo, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura del VEHÍCULO de propiedad del AFILIADO, por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para abrir el vehículo.

Este servicio está limitado a cuatro (4) eventos al año.

El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA por parte del cerrajero. Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia, quedan excluidas de la asistencia la reparación y/o reposición de la cerradura del vehículo así como elaboración de una nueva llave.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO *SOS PREMIUM DE AMERICA ASSIST

- 5.6 REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS ESPECIALIZADOS: Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería. AMERICAN ASSIST proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del país. En las demás ciudades, AMERICAN ASSIST hará lo posible por ayudar al AFILIADO o BENEFICIARIO a contactar un taller mecánico con la mayor celeridad.

AMERICAN ASSIST 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 o BENEFICIARIO.

El servicio aquí indicado se realizará sin límite de eventos al año.

- 5.7 CONEXIÓN Y COORDINACION CON ESPECIALISTAS EN ALQUILERES DE VEHICULOS, TAXIS Y REMISES: A solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST le proporcionará conexión y coordinación con especialistas en alquiler de vehículos, taxis y remises, consiguiendo para el AFILIADO o BENEFICIARIO un costo preferente para su pago. Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

6. SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR.

- 6.1 SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR O DOMICILIO EN CASO DE EMERGENCIA: En virtud de la presente cobertura de servicios de asistencia al hogar o domicilio en caso de emergencia, AMERICAN ASSIST garantiza la puesta a disposición del AFILIADO o BENEFICIARIO de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en el DOMICILIO, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en la presente cobertura y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.
- 6.2 TERRITORIALIDAD: El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional en el DOMICILIO del AFILIADO, dentro del perímetro urbano de las ciudades capitales, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.
- 6.3 SERVICIOS DE PLOMERÍA: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del DOMICILIO (tubería), se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO se contactará a la mayor 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 servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el AFILIADO o BENEFICIARIO, hasta por la suma equivalente de DOSCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$200) por evento, limitado a cuatro (4) eventos al año. El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra. Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. En cuanto a fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades competentes o empresa responsable del servicio de gas.

Exclusiones del Servicio de Plomería: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladoras y llaves de paso, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus accesorios, 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 la tubería que conduzca

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO *SOS PREMIUM DE AMERICA ASSIST

agua propia del DOMICILIO, arreglo de canales y bajantes, tubería galvanizada, destapes de tuberías de aguas residuales, reparación de goteras, debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado local.

- 6.4 SERVICIOS DE ELECTRICIDAD: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del DOMICILIO, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito, a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que controlará la EMERGENCIA con el fin de 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 pertenecan a la instalación eléctrica del DOMICILIO.

El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el AFILIADO o BENEFICIARIO hasta por la suma equivalente a DOSCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$200) por evento, limitados a cuatro (4) eventos al 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 y accesorios de electricidad en general.
- 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.

- 6.5 SERVICIO DE CERRAJERÍA: 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 de la puerta principal de acceso al DOMICILIO, y a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que superará la EMERGENCIA con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del DOMICILIO. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el AFILIADO o BENEFICIARIO, hasta por la suma equivalente a DOSCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$200) por evento, limitados a cuatro (4) eventos al 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. Además, el cambio o reparación de las cerraduras por falta de MANTENIMIENTO.

- 6.6 SERVICIOS DE VIDRIERÍA: Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del DOMICILIO que den hacia la calle, se enviará a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, un técnico especializado que superará la EMERGENCIA. Este servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el AFILIADO o BENEFICIARIO, hasta por la suma equivalente a DOSCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$200) por evento, limitados a cuatro (4) eventos al año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO *SOS PREMIUM DE AMERICA ASSIST

Exclusiones del Servicio de Vidriería: Quedan excluidas del presente servicio, cualquier clase de espejos, vidrios de seguridad y 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 o las roturas de vidrios por fenómenos naturales.

- 6.7 **SERVICIO DE PORTERO ELECTRICO:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones propias del portero Eléctrico ubicado en el domicilio del AFILIADO, a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que controlará la EMERGENCIA con el fin de restablecer el normal funcionamiento, siempre y cuando el estado del equipo lo permita. El servicio de emergencia cubre el costo de mano de obra hasta por la suma equivalente a DOSCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$200) por evento, limitados a cuatro (4) eventos al año.
- 6.8 **GARANTÍA:** La prestación de servicios de asistencia al hogar o al domicilio en caso de emergencia realizada por los técnicos especializados de AMERICAN ASSIST, tendrá una garantía de dos meses, garantía que se pierde cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO adelanten trabajos con personal diferente al de AMERICAN ASSIST sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente por parte del AFILIADO o BENEFICIARIO de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

7. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN CONEXIÓN.

- 7.1 **TERRITORIALIDAD:** Los servicios indicados a continuación se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional. AMERICAN ASSIST en ningún caso asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falla de la misma.
- 7.2 **CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA:** A solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST le proporcionará vía telefónica información general sobre los números de emergencia de autoridades y organismos de socorro, tales como Defensa Civil, Policía y Bomberos.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 7.3 **CONEXIÓN Y COORDINACIÓN CON ESPECIALISTES:** A solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST le proporcionará vía telefónica o por requerimiento del AFILIADO o BENEFICIARIO coordinará los servicios de albañilería, construcción, remodelación, impermeabilización, herrería, carpintería, fumigaciones, técnicos en electrodomésticos, pintura, acabados, decoración, técnicos varios.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

IV. EXCLUSIONES GENERALES:

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
2. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
3. Los servicios que el AFILIADO o BENEFICIARIO haya contratado sin previo consentimiento de AMERICAN ASSIST; salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO *SOS PREMIUM DE AMERICA ASSIST

4. Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el AFILIADO o BENEFICIARIO con dolo o mala fe.
5. Los servicios y traslados médicos para enfermedades o lesiones derivados de tratamientos médicos, padecimientos crónicos o enfermedades preexistentes.
6. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales, ni los causados por ingestión de bebidas alcohólicas.
7. Lo relativo y derivado de prótesis y/o anteojos.
8. Las asistencias y gastos derivados de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas.
9. Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO se niegue a colaborar con el personal designado por AMERICAN ASSIST para la prestación de los servicios de asistencia.
10. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
11. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
12. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
13. Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
14. Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO no se identifique como AFILIADO o BENEFICIARIO de los servicios de asistencia.
15. Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO incumplan cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

En todo caso AMERICAN ASSIST no prestará los servicios de asistencia descritos en el presente anexo, cuando en el lugar donde sean solicitados dichos servicios, no exista la infraestructura pública o privada o las condiciones del lugar no permitan llevar a cabo la realización de dicho servicio, con la obligación para AMERICAN ASSIST de poner en conocimiento del AFILIADO o BENEFICIARIO tales circunstancias.

V. OBLIGACIONES DEL AFILIADO O BENEFICIARIO:

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

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con AMERICAN ASSIST.
2. Dar aviso oportuno a AMERICAN ASSIST del cambio de domicilio. Queda entendido que en caso de que el AFILIADO establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio Ecuatoriano, AMERICAN ASSIST se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente anexo y el AFILIADO se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
3. Identificarse como AFILIADO o BENEFICIARIO ante los empleados y/o dependientes de AMERICAN ASSIST o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
4. Ser usuario y/o suscriptor activo de los servicios prestados por TELEFONICA y permanecer al día en los pagos asociados a tal servicio.

VI. RESPONSABILIDAD:

1. Limitación: En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el AFILIADO o BENEFICIARIO deberán tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO *SOS PREMIUM DE AMERICA ASSIST

2. Subrogación: El AFILIADO o BENEFICIARIO faculta a AMERICAN ASSIST para que se subrogue en los derechos y acciones que correspondan al AFILIADO o BENEFICIARIO hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías descritas. Cuando los servicios facilitados por AMERICAN ASSIST estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, AMERICAN ASSIST se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al AFILIADO o BENEFICIARIO contra dicha póliza.
3. AMERICAN ASSIST no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento.
4. Responsabilidad: La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes debidamente autorizados y no empleados de AMERICAN ASSIST. AMERICAN ASSIST será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores (cuando sea aplicable)

VII. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

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

1. El AFILIADO o BENEFICIARIO que requiera del servicio se comunicará con AMERICAN ASSIST al número telefónico asignado para atender las emergencias.
2. El AFILIADO o BENEFICIARIO procederá a suministrarle al empleado y/o dependiente de AMERICAN ASSIST que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO o BENEFICIARIO de los Servicios de Asistencia activo, y todos los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema y el tipo de ayuda que precise.
3. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, AMERICAN ASSIST prestará al AFILIADO o BENEFICIARIO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que no se cumplan adecuadamente con los requisitos indicados por AMERICAN ASSIST no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente anexo.

Como caso de excepción, en relación con los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del AFILIADO o BENEFICIARIO, para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado o previa autorización de AMERICAN ASSIST el AFILIADO o BENEFICIARIO podrá acudir directamente ante terceros a solicitar el servicio correspondiente. En tal caso, AMERICAN ASSIST reembolsará al AFILIADO los gastos erogados de acuerdo con los límites y coberturas señalados en el presente anexo. Queda entendido que con el fin que el AFILIADO tenga derecho al reembolso aquí establecido, deberá presentar la correspondiente solicitud, acompañada de factura a nombre de AMERICAN ASSIST, dentro de un plazo máximo de ocho (8) días calendario contados a partir del momento en que se haya concretado el Servicio. El reembolso se efectuará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes la correcta presentación de la solicitud.

VIII. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:

AMERICAN ASSIST podrá prestar los servicios en forma directa, con recursos técnicos y humanos propios, o en forma indirecta, por intermedio de contratistas, subcontratistas o proveedores, siempre que en el lugar en donde ha de prestarse el servicio de asistencia exista la infraestructura pública o privada, tales como vías y calles que permitan el acceso al DOMICILIO o las condiciones de seguridad y vigilancia pública o privada que garanticen la integridad personal del funcionario, colaborador, técnico o proveedor que vaya a prestar el servicio de asistencia.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO *SOS PREMIUM DE AMERICA ASSIST

IX. EXCEDENTES:

Cualquier costo que supere los montos establecidos en las coberturas de este anexo, deberá ser pagado por parte del AFILIADO o BENEFICIARIO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

X. TERMINACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

El AFILIADO podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar a indemnización alguna a favor de AMERICAN ASSIST o del operador celular.
Si el AFILIADO cancela o suspende el contrato de prestación de servicios con el operador celular también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencias.