

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO \*911 PRE PAGO AUTO**

### **1. INTRODUCCIÓN.**

**1.1** Telefónica Móviles le brinda Servicios de Asistencia, las 24 horas del día, los 365 días del año. Con tan sólo una llamada al \*911 se pondrá a disposición todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier emergencia, sujetándose para ello a las presentes condiciones generales de la prestación de los servicios de asistencia.

### **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) \*911 PREPAGO AUTO:** Programa de asistencia diseñado especialmente para los vehículos de las personas que adquieran una tarjeta prepago y tenga derecho al Programa con MOVISTAR que tengan activo el programa de asistencia. Se entenderá por afiliación al programa de asistencia como evento cobrado. Este programa de servicios de asistencia es operado por American Assist Perú S.A.C.
- B) BENEFICIARIO:** Para los efectos de este anexo, será beneficiario el vehículo debidamente registrado ante MOVISTAR.
- C) CLIENTE:** Persona natural que posea una línea prepago o control de **MOVISTAR**, y que se suscriba al servicio de asistencia para el auto.
- D) ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales al vehículo BENEFICIARIO, causado única y directamente por una causa mecánica, externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra a un cliente durante la vigencia del presente contrato de que este documento es anexo.
- E) SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa “\*911 Prepago Auto” y a que se refiere el presente documento.
- F) SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre, accidente, ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.
- G) FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece “\*911 Prepago Auto” estarán a disposición de los clientes, el tiempo de carencia es de 36 horas y tiene una duración de 30 días desde su activación del servicio. Se considera el tiempo de cobertura desde que se ha validado el pago de la prima de cobertura con el mensaje MT de confirmación.
- H) PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de este contrato y sus Anexos, el país de residencia es la República del Perú.
- I) REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del cliente que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

- J) RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual registrado en la República del Perú que el CLIENTE haya notificado debidamente a MOVISTAR.
- K) VEHÍCULO:** Vehículo de locomoción con motor de combustión interna en el que se encuentre el cliente, los cuales utilice para su transporte particular.
- L)** En ningún caso los vehículos afiliados podrán ser vehículos:
- i. Destinados al transporte terrestre público de mercancías o de personas;
  - ii. Destinados al servicio de taxi o al alquiler y siempre que los vehículos no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos;
  - iii. Que sean de un modelo con una antigüedad superior a 15 (Quince) años;
- M) DOLARES AMERICANOS:** Moneda de circulación legal en los Estados Unidos de América.

**N) COBERTURA:**

**Lima Metropolitana, Callao y Balnearios:**

**Por el Norte:** hasta Chancay

**Por el Sur:** hasta Cañete

**Por el Este:** hasta San Mateo, Ticio y Cieneguilla

**Por el Oeste:** La Punta

**Provincias:** el radio de acción será de 60 km. a la redonda partiendo del centro de cada ciudad.

**Por el Norte:** Tumbes, Piura, Sullana, Talara, Cajamarca, Chiclayo, Trujillo, Chimbote, Huaraz, Huacho, Huaral, Barranca.

**Por el Sur:** Ica, Chincha, Pisco, Arequipa, Juliaca, Puno, Moquegua, Ilo, Tacna

**Por el Este:** Huancayo, Huánuco, Ayacucho, Cusco

**Por el Oriente:** Pucallpa, Iquitos, Tarapoto

**3. SERVICIOS DE ASISTENCIA AUTO**

Cualquiera de los servicios solo podrá ser usado una sola vez durante los 30 días que dura la cobertura.

**3.1. ENVIÓ Y PAGO DE REMOLQUE (GRÚA) POR AVERÍA O ACCIDENTE.** En caso de que el vehículo afiliado no pudiera circular debido a un accidente de tránsito o avería, “\*911 Prepago Auto” se hará cargo de su remolque hasta el taller o lugar más cercano que el cliente haya elegido, con un límite en caso de avería de US\$ 80.00 Dólares Americanos por evento y en caso de accidente de US\$ 80.00 Dólares Americanos por evento, y solo 1 evento por afiliación.

“\*911 Prepago Auto” se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al cliente el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el cliente con sus propios recursos.

En todos los casos, el CLIENTE deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO hasta el taller de destino, 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.

El servicio de remolque no se prestará a vehículos con carga o heridos o a aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad policial o judicial.

“\*911 Prepago Auto” tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar o retirar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, etc. Es decir, todo aquello considerado como maniobra adicional para auxiliar el vehículo en el intento de cargarlo en el remolque (grúa).

**3.2 ASISTENCIA AUTO.** En el caso de averías menores, “\*911 Prepago Auto” podrá enviar un prestador de servicios para atender eventualidades como cambio de llanta, paso de corriente, cerrajero para la apertura de vehículo y/o envío de combustible (el costo del combustible correrá por cuenta del CLIENTE). El límite máximo de esta prestación será de US\$ 30.00 Dólares Americanos por evento y 1 evento por afiliación por cada uno.

“\*911 Prepago Auto” se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al CLIENTE el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el CLIENTE con sus propios recursos.

El CLIENTE en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia auto.

**3.3 REFERENCIAS MECÁNICAS DE TALLERES.** Por solicitud del CLIENTE, “\*911 Prepago Auto” proporcionará información general vía telefónica sobre talleres y concesionarios en el lugar de interés del solicitante. “\*911 Prepago Auto” presta este servicio a manera de información y no tendrá ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la reparación o su valor. No hay límite de eventos en el uso de este servicio.

**3.5 SERVICIOS DE REFERENCIAS Y COORDINACION EN LIMA:** Cuando el CLIENTE necesite de datos sobre florerías, restaurantes, centros culturales (cines, teatros y museos en el Perú), referencia de ambulancias, médicos, números de emergencias (bomberos, PNP, serenazgo), “\*911 Prepago Auto” le proporcionará información de establecimientos pero a solicitud del CLIENTE y a cargo del mismo podrá coordinar la entrega del producto o servicio, quedando a cargo del CLIENTE los costos y cualquier otro gasto en que se incurra, los cuales serán pagados por el CLIENTE con sus propios recursos y bajo su propio riesgo. No hay límite de eventos en el uso de este servicio.

“\*911 Prepago Auto” no presta directamente este servicio y por tanto no asume ninguna responsabilidad por problemas que ocurran en la ejecución del servicio prestado, la responsabilidad la asume íntegramente las empresas contratadas y el AFILIADO.

#### **4. EXCLUSIONES GENERALES**

No son objeto de la cobertura de este anexo las prestaciones y hechos siguientes:

- a) Los servicios que el CLIENTE haya contratado sin previo consentimiento de “\*911 Prepago Auto” salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.
- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- c) Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.

- d) Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- e) Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
- f) Cuando el CLIENTE oculte información al personal que “\*911 Prepago Auto” haya designado para la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA.
- g) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- h) En los casos en que no exista la infraestructura pública o privada en el lugar correspondiente para poder prestar el servicio o se presenten causas de fuerza mayor o caso fortuito que no permitan las condiciones adecuadas para la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA, “\*911 Prepago Auto” prestará los mismos, dentro de los límites de tiempo que dichas condiciones lo permitan.

## 5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

Para acceder al servicio de asistencia, el CLIENTE deberá comunicarse telefónicamente desde su celular al \*911 a costo cero a cualquier hora del día o de la noche.

El sistema no funciona si el CLIENTE contrata los servicios por su cuenta.

La central de asistencia dispone para la atención del asegurado:

- a) **Sistema de recepción de llamadas:** Todo servicio en proceso es realizado directamente por el operador de asistencia, quien responde la llamada del asegurado de manera personalizada y dispone de una extensa red de proveedores de técnicos viales, listos para servir las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.
- b) **Personal Especializado:** El personal que presta dichos servicios de asistencia está altamente especializado tanto profesional como psicológicamente, para hacer frente a cualquier clase de eventualidad que puede surgir al asegurado.
- c) **Control de calidad del servicio:** La actividad que se realiza en el área de control de calidad y evaluación del servicio es fundamental para conocer los niveles de eficiencia y satisfacción de nuestros servicios, 24 horas después de haber prestado el servicio nos pondremos en contacto directo con cada uno de los clientes atendidos, para así poder evaluar el grado de satisfacción de estos con relación a la prestación de nuestros servicios.

**6. RED DE PROVEEDORES:** “\*911 Prepago Auto” dispone de una extensa red de proveedores, entre los cuales se cuenta con técnicos en grúas y auxilio vial, distribuidos en todo el territorio nacional.

**7. SUBROGACIÓN.** “\*911 Prepago Auto” quedará subrogada hasta el límite del costo de los servicios prestados al cliente y/o beneficiario de las sumas pagadas por dicha compañía,

en relación con los derechos que tenga el cliente y/o beneficiario para el cobro de indemnizaciones al responsable del accidente que haya dado lugar a la prestación de los servicios contemplados en el presente documento.

**8. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** Queda entendido que “\*911 Prepago Auto” podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad.