

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO *911 PRE PAGO HOGAR

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.

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 HOGAR:** Programa de asistencia diseñado especialmente para los domicilios de las personas que adquieran una tarjeta prepago y/o tengan un plan control y tengan derecho al programa con **MOVISTAR**, que tengan activo el programa de asistencia. Se entenderá por afiliación al programa de asistencia como evento cobrado.
- B) **BENEFICIARIO:** Para los efectos de este anexo, será beneficiario el domicilio 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 en el hogar.
- D) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales al **BENEFICIARIO**, causado única y directamente por una causa 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 Hogar” 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 Hogar” 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) DOLARES AMERICANOS: Moneda de circulación legal en los Estados Unidos de América.

L) COBERTURA:

Lima Metropolitana, Callao y Balnearios:

Por el Norte: hasta Chancay

Por el Sur: hasta Cañete

Por el Este: hasta San Mateo, Ticlio 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 EN EL HOGAR.

En virtud del presente anexo, “*911 Prepago Hogar” garantiza la puesta a disposición del beneficiario y/o cliente de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la vivienda del beneficiario y/o cliente, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente anexo y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

El beneficiario y/o cliente tendrá derecho a reintegro de los diversos gastos cubiertos en el presente anexo únicamente en caso en que por problemas de infraestructura del lugar el beneficiario y/o cliente asuma el gasto del servicio y que debida notificación inmediata antes de la reparación, con acuerdo previo de “*911 Prepago Hogar”, siempre y cuando presente la factura correspondiente de dicha reparación.

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 del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible), e inhabilitación de la vivienda a consecuencia de un evento. Queda establecido que los Servicios de Asistencia en el hogar serán brindados a nivel nacional.

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

3.1 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 del inmueble asegurado o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma y a solicitud del beneficiario y/o cliente, “*911 Prepago Hogar” 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 de US\$ 30.00 Dólares Americanos y hasta 1 evento por afiliación.

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 de las cerraduras de puertas exteriores de acceso al inmueble.

3.2 SERVICIOS DE GASFITERÍA: Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble del beneficiario y/o cliente, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, “*911 Prepago Hogar” 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 de US\$ 30.00 Dólares Americanos y hasta 1 evento por afiliación.

El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra. Así como traslado del operario (las reparaciones de Gasfitería 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: mezcladoras, 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, 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. Así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de agua y alcantarillado.

3.3 SERVICIOS DE ELECTRICIDAD: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble del beneficiario y/o cliente (casa, departamento de uso habitacional), que corresponda al domicilio permanente del afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), “*911 Prepago Hogar” 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 de tableros eléctricos, llaves de cuchillas, interruptores o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble domicilio del beneficiario y/o cliente. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite de US\$ 30.00 Dólares Americanos y hasta 1 evento por afiliación.

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 de artefactos eléctricos, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.
- b) Electrodomésticos tales como: televisores, hornos microondas, calentadores, lavadoras, secadoras, refrigeradoras 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 distribución de electricidad.

3.4 REFERENCIA DE TÉCNICOS PARA MANTENIMIENTO EN GENERAL: Cuando el beneficiario y/o cliente requiera de servicios de conexión en el hogar (servicios que no se encuentren comprendidos dentro del programa, por ejemplo: reparación de electrodomésticos, aire acondicionado, etc.), “*911 Prepago Hogar” a solicitud del beneficiario y/o cliente podrá enviar un profesional que atienda estos servicios, el costo de los mismos correrá por cuenta del beneficiario y/o cliente. Los servicios por conexión serán: gasfitería, carpintería, ebanistería y lavado de tanques.

Por solicitud del beneficiario y/o cliente se enviará un especialista a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia.

“*911 Prepago Hogar”, coordinará que el especialista presente simultáneamente al cliente y a “*911 Prepago Hogar” el presupuesto y programa de ejecución. Además analizará y dará sus recomendaciones para que el beneficiario y/o cliente decida en definitiva.

Una vez que el beneficiario y/o cliente haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros) se procederá a realizarlo.

Durante la ejecución de los trabajos, el beneficiario y/o cliente podrá informar a “*911 Prepago Hogar”, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados. Este servicio se prestará como conexión sin límite de eventos.

Garantía: los trabajos realizados por el personal autorizado por “*911 Prepago Hogar”, tendrán una garantía por dos meses, garantía que se pierde cuando el beneficiario y/o cliente adelante trabajos con personal diferente al de “*911 Prepago Hogar” sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

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 Hogar” 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. El presente servicio se prestará sin límite de eventos.

“*911 Prepago Hogar” 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 CLIENTE.

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 Hogar” 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) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, materiales de barro, entre otros.
- g) Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.
- h) Cuando el cliente oculte información al personal que “*911 Prepago Hogar” haya designado para la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA.
- i) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- j) 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 Hogar” 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 del hogar 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 Hogar” dispone de una extensa red de proveedores, entre los cuales se cuenta con técnicos en el hogar distribuidos en todo el territorio nacional.

7. SUBROGACIÓN. “*911 Prepago Hogar” quedará subrogada hasta el límite del costo de los servicios prestados al cliente y/o cliente de las sumas pagadas por dicha compañía, en relación con los derechos que tenga el cliente y/o cliente 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 Hogar” podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad.