

**CONDICIONADO DEL SERVICIOS DEL PROGRAMA “PACIFICO – VIVA SEGURO BCP PLUS”
SUSCRITO ENTRE ASISTENCIA365 S.A.C Y PACIFICO SEGUROS.**

1. INTRODUCCION.

PACIFICO con su programa “**PACIFICO – VIVA SEGURO BCP PLUS**”, el cual entra en vigor para aquellos que hayan comprado su seguro desde agosto de 2021 en adelante, pone a su disposición los servicios de asistencia que se detallan en el presente documento gracias al convenio celebrado con la empresa **ASISTENCIAS 365**. Con tan sólo una llamada al número **01-610-6692** 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) **PACIFICO: PACIFICO SEGUROS.**
- B) **A365: ASISTENCIA 365**
- C) **AFILIADO:** Es la persona física que haya contratado el producto Viva Seguro BCP con **PACIFICO**. Dentro de este rubro se atenderán como Beneficiarios del **AFILIADO** el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años 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) **NUEVOS SOLES:** La moneda en curso legal en la República del Perú
- E) **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en “**PACIFICO**” y que se refiere el presente documento.
- F) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho imprevisto o acto del hombre, accidente, avería ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.
- G) **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.
- H) **FAMILIAR:** Cónyuge e hijos y/o dependientes económicos de un **AFILIADO menores** de 18 años.
- I) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece **A365** estarán a disposición de los **AFILIADOS** de **PACIFICO SEGUROS**.
- J) **PAÍS DE RESIDENCIA:** La república del Perú.
- K) **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO**, que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- M) **Territorialidad:** A nivel nacional a excepción del traslado médico terrestre (AMBULANCIA).

3. BENEFICIOS.

3.1. ASISTENCIA MEDICA

A) ORIENTACION MEDICA TELEFONICA

En caso el **AFILIADO**, su cónyuge e hijos menores de edad requieran de una consulta telefónica con un médico en medicina general, ante cualquier molestia que sufriera (situaciones que no sean consideradas “emergencias”), **A365** pondrá a su disposición, un enlace telefónico en el que un médico pueda absolver su consulta. En ningún caso podrá ser responsabilidad de **PACIFICO SEGUROS** el resultado, o las consecuencias del diagnóstico, tratamiento y/o similar, derivada de la consulta realizada por el **AFILIADO**.

Este servicio, salvo por causas de fuerza mayor, este beneficio estará a disposición del ASEGURADO las 24 horas del día, los 365 días del año, con sólo llamar a nuestra Central de Asistencias al **01-610-6692**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS AL AÑO**.

B) ORIENTACION PSICOLOGICA VIA TELEFONICA:

En caso el **AFILIADO**, su cónyuge e hijos menores de edad requieran de una consulta telefónica con un psicólogo, ante cualquier situación que sufriera (situaciones que no sean consideradas “emergencias”), **A365** pondrá a su disposición, un enlace telefónico en el que un médico pueda absolver su consulta. En ningún caso podrá ser responsabilidad de **PACIFICO SEGUROS** el resultado, o las consecuencias del diagnóstico, tratamiento y/o similar, derivada de la consulta realizada por el **AFILIADO**.

Este servicio, salvo por causas de fuerza mayor, este beneficio estará a disposición del ASEGURADO las 24 horas del día, los 365 días del año, con sólo llamar a nuestra Central de Asistencias (ver número en las Condiciones Particulares de su Póliza o en el Certificado de Seguro). El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS AL AÑO**.

C) ORIENTACION NUTRICIONAL VIA TELEFONICA:

En caso el **AFILIADO**, su cónyuge e hijos menores de edad requieran de una consulta telefónica con un nutricionista, ante cualquier situación que sufriera (situaciones que no sean consideradas “emergencias”), **A365** pondrá a su disposición, un enlace telefónico en el que un médico pueda absolver su consulta. En ningún caso podrá ser responsabilidad de **PACIFICO SEGUROS** el resultado, o las consecuencias del diagnóstico, tratamiento y/o similar, derivada de la consulta realizada por el **AFILIADO**.

Este servicio, salvo por causas de fuerza mayor, este beneficio estará a disposición del ASEGURADO las 24 horas del día, los 365 días del año, con sólo llamar a nuestra Central de Asistencias al **01-610-6692**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN COSTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS AL AÑO**.

ANS COMPROMETIDO: Enlace Programado en coordinación con el cliente.

D) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA)

En caso el **AFILIADO** su cónyuge e hijos menores de edad sufran una enfermedad grave o

accidente que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización o estabilización, **A365** 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, **A365** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad con un límite máximo de: **El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: S/. 350.00 SOLES POR EVENTO Y 3 EVENTOS AL AÑO.**

El presente servicio no cubre atenciones COVID-19

Tiempos referenciales de llegada

ZONIFICACIÓN DE AMBULANCIAS Y TIEMPOS ESTIMADOS DE LLEGADA POR ANILLO LIMA					
Concepto		Anillo 1	Anillo 2	Anillo 3	Anillo 4
TIEMPO PROMEDIO DE LLEGADA (Acorde con Horario y fecha del servicio)	Mínimo	20	30	40	50
	Máximo	40	60	80	100
Distritos por Anillo		Barranco	Ate Vitarte	Bellavista	Carabayillo
		Lince	Breña	Callao	Chaclacayo
		Miraflores	Chorrillos	Carmen de Legua	Chosica
		San Borja	Jesús María	El Agustino	Comas
		San Isidro	La Molina	Independencia	La Punta / Callao
		San Luis	La Victoria	La Perla	Puente Piedra
		Surco	Magdalena Del Mar	Lima/Cercado	San Juan de Lurigancho
		Surquillo	Pueblo Libre	Los Olivos	Ventanilla
			San Juan de Miraflores	Rímac	
			San Miguel	San Martín de Porres	
			Santa Anita	Villa el Salvador	
			Villa María del Triunfo		

E) ENVIO DE MEDICOS A DOMICILIO

En caso el **AFILIADO** su cónyuge e hijos menores de edad sufran una enfermedad o padecimiento del momento y que requiera la evaluación o diagnóstico de un Médico en medicina general, **A365** gestionará y cubrirá el costo del traslado del médico a la residencia del **AFILIADO** (cobertura nacional), para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del **AFILIADO Y SU FAMILIA** siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita, y con ello brindarle la receta médica correspondiente. Para hacer uso de este beneficio se tiene que gestionar la disponibilidad llamando al **01-610-6692**.

Las visitas médicas domiciliarias en otras circunstancias o por médicos distintos a los autorizados por **A365**, no están cubiertas, y **A365** no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el **AFILIADO** o terceros. El presente servicio se cubrirá con un **CO PAGO DE S/. 35.00 NUEVOS SOLES POR EVENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS.***

****El presente servicio no expide descansos médicos, entrega de medicinas y atenciones para casos COVID.***

F) TELEMEDICINA (Medicina General)

En caso el **AFILADO** su cónyuge e hijos menores de edad requieran de una consulta médica por video llamada ante cualquier molestia que sufriera (situaciones que no sean

emergencia), **A365** gestionará la habilitación de un consultorio virtual con un médico en medicina general, para que absuelva su consulta en las siguientes especialidades y con los siguientes Límites y eventos: **SIN COSTO Y CON UN MAXIMO DE 12 EVENTOS POR AÑO.**

Para hacer uso de la telemedicina el **AFILIADO** deberá comunicarse previamente con la central de emergencias y solicitar la cita. Este servicio se brindará las 24 horas del día para poder atender las agendas de citas, y el horario de atención con el médico será de 8:00 am a 8:00 pm.

IMPORTANTE: el afiliado debe previamente llamar a la central para que le enviemos luego del Triage telefónico un link por mail y por SMS para la video consulta.

3.2. ASISTENCIA LEGAL

A) **ASISTENCIA EN TRAMITES LEGALES EN CASO DE FALLECIMIENTO:**

En caso el **AFILIADO** su **cónyuge e hijos menores de edad** requieran la presencia de un abogado ante el fallecimiento de cualquier miembro de la familia (**AFILIADO, su cónyuge e hijos menores de edad**), **A365** gestionará el envío de un abogado INSITU o telefónica para la asesoría de trámites legales. Para hacer uso de este beneficio se tiene que gestionar la disponibilidad llamando al **01-610-6692. SIN COSTO Y DE FORMA ILIMITADA.**

4. CASOS DE EXCLUSIÓN:

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

- A) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- B) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- C) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- D) La energía nuclear radiactiva.
- E) La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- F) Enfermedades mentales.
- G) La adquisición y uso de prótesis o anteojos.
- H) El embarazo.
- I) Prácticas deportivas en competencia.
- J) El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del **AFILIADO** en el procedimiento.

A365 avisará a **PACIFICO** de los servicios improcedentes por las causas arriba citadas para verificar si éste autoriza la prestación del servicio por la calidad del **AFILIADO** 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 GENERALES:

Será excluyente del servicio:

- A) Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- B) Cuando el Beneficiario no se identifique como **AFILIADO de PACIFICO**.
- C) Cuando el Beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- D) Están excluidas de la presente cobertura las pandemias, sospechas de pandemias y epidemias advertidas por la OMS o MINSA, para lo cual se deberá seguir el protocolo de atención según el MINSA haya notificado.
- E) 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.
- F) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- G) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.

En caso de que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el **AFILIADO**.

6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO:

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

- A) Identificarse como **AFILIADO** ante los funcionarios de **A365** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

7. PROCEDIMIENTO EN CASO DE REQUERIR ASISTENCIA:

- A) El **AFILIADO** deberá llamar a la Central de Emergencia **6106692**.
- 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.

8. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Queda entendido que **A365** podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad. Se deja expresa constancia que **A365** es la única responsable por la calidad e idoneidad de las asistencias que comprende el presente programa.

9. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DEL PROGRAMA:

El programa “**PACÍFICO – VIVA SEGURO BCP PLUS**” depende de la vigencia del convenio suscrito entre **PACÍFICO** y **A365**, el cual tiene un plazo anual renovable automáticamente. En caso ocurra la terminación del convenio antes indicado por cualquier causa, se informará a los **AFILIADOS** de la conclusión del programa con un plazo de 30 días de anticipación.

Asimismo, se deja expresa constancia que **PACÍFICO** podrá modificar los límites y condiciones aplicables a las asistencias del programa “**PACÍFICO – VIVA SEGURO BCP PLUS**” a través de una comunicación con 30 días de anticipación. La modificación del programa no afectará el o los seguros que el **AFILIADO** haya adquirido con **PACÍFICO**.