

# Programa Asistencias al Hogar

De emergencia:



Máximo 4 veces al año sin copago

De mantenimiento:



Máximo 4 veces al año sin copago



Central telefónica de A365  
(01) 613-6372

Aplica solo para clientes que han recibido la comunicación del beneficio

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA “ASISTENCIA AL HOGAR”

### 1. INTRODUCCIÓN

Gracias al convenio suscrito con la empresa **SALUD 365 S.A.C., PACÍFICO** pone a su disposición el programa “**ASISTENCIAS AL HOGAR**”, a través del cual podrá disfrutar de los servicios adicionales descritos en el presente documento con tal solo comunicarse al **(01) 613 6372**.

### 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) PACIFICO: PACIFICOSEGUROS**
- B) S365: SALUD365 S.A.C**
- C) AFILIADO:** Es la persona natural que ha contratado un producto con **PACIFICO** y que ha recibido una invitación para participar en el presente programa. Dentro de este rubro se entenderán como Beneficiarios del **AFILIADO** a su cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente y bajo la dependencia económica del **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.
- D) 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 O ACCIDENTAL:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales al **HOGAR** del **AFILIADO**, causado única y directamente por una causa externa, violenta y 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 **S365** estarán a disposición de los **AFILIADOS DE PACIFICO**.
- J) HOGAR:** Inmueble que constituye el domicilio físico del **AFILIADO** cuya dirección es proporcionada a **PACIFICO** en la contratación del producto de seguro que ha adquirido y que motiva su inclusión al presente programa.
- K) PAÍS DE RESIDENCIA:** La República del Perú
- L) REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO** que realice gestión alguna para posibilitar la presentación de los Servicios de Asistencia.

## M) TERRITORIALIDAD: A nivel nacional

### Lima:

Por el Norte: Hasta la Variante de Ancón.

Por el Sur: Hasta Villa el Salvador (en verano se amplía hasta Asia).

Por el Este: Hasta Chosica.

Por el Oeste: Hasta la Punta.

**Provincias:** El radio de acción será de 40km. a la redonda, partiendo del centro de cada ciudad.

Por el Norte: Tumbes, Piura, Sullana, Cajamarca, Chiclayo, Trujillo, Chimbote y Huaraz.

Por el Sur: Chincha, Pisco, Ica, Arequipa, Juliaca, Puno y Tacna.

Por el Este: Huancayo, Huánuco y Cuzco.

Para las ciudades donde no exista infraestructura pública o privada para la prestación del servicio, A365 coordinará con el cliente el servicio más cercano a la ciudad donde viva. En caso de que A365 no ubique proveedor disponible por disponibilidad o tiempos prolongados se realizará el reembolso correspondiente de la atención que no se pueda prestar, siempre que el cliente se contacte previamente a la central de emergencias y cuente con los documentos de sustento. Los montos máximos están establecidos en cada asistencia.

## 3. SERVICIOS ADICIONALES DE ASISTENCIAS PARA EL HOGAR

### 3.1 ASISTENCIAS DE EMERGENCIA

En virtud del presente servicio, S365 garantiza la puesta a disposición del **AFILIADO** de una ayuda material inmediata, de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en el hogar del **AFILIADO**, a consecuencia de una emergencia.

Para efectos de este programa de servicio, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore el **HOGAR** (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (un corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y de sus habitantes (una cerradura de puerta exterior inservible, un cristal exterior roto), e inhabilitación del **HOGAR** a consecuencia de un evento.

#### A. ENVIO DE CERRAJERO POR EMERGENCIA

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 del **HOGAR** del **AFILIADO**, se 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: S/. 200.00 POR EVENTO. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERÍA - Quedan excluidas del presente servicio, 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 y/o similares.

## **B. ENVIO DE GASFITERO POR EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble del **AFILIADO**, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se 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: S/. 200.00 POR EVENTO. El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra. Así como traslado del operario (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería).

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE GASFITERÍA.- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, 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. Asimismo, el presente servicio no incluye el arreglo de canales y bajantes, la limpieza general de trampas de grasa, la reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, la limpieza general de pozos sépticos, ni las averías que se deriven de humedad o filtraciones. El presente servicio tampoco incluye cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Servicio Público de Agua y alcantarillado.

## **C. ENVIO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del **HOGAR** del **AFILIADO** (casa, apartamento de uso habitacional, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) se 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 o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble domicilio del **AFILIADO**.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: S/. 200.00 POR EVENTO. 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. 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.

#### **D. ENVIO DE VIDIRERO POR EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (la notificación de la rotura del vidrio no deberá de exceder de 24 horas de producida) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de las fachadas exteriores del **HOGAR** del **AFILIADO** que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: S/. 200.00 POR EVENTO. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

**EXCLUSIONES AL SERVICIO DE VIDRIERÍA** - Quedan excluidas del presente servicio: a) Cualquier clase de espejos, y cualquier 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. Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

El **AFILIADO** tendrá derecho a reintegro de los diversos gastos cubiertos en el presente documento únicamente en caso de notificación inmediata, siempre y cuando sea antes de la reparación y acuerdo previo de EL PROVEEDOR, siempre y cuando presente la factura correspondiente de dicha reparación.

**EL MAXIMO DE EVENTOS PARA LOS SERVICIOS DE HOGAR POR EMERGENCIA SERÁN 4 EN TOTAL AL AÑO**

### **3.2 ASISTENCIAS DEL MANTENIMIENTO DEL HOGAR:**

#### **A. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE COCINA & CAMPANA EXTRACTORA (ELECTRODOMESTICO)**

Cuando el **AFILIADO** requiera la limpieza Superficial de la cocina y campana extractora (limpieza de electrodomésticos sin desmontaje), S365 realizará la coordinación y programación del servicio idóneo con el fin de realizar la limpieza a vapor y desengrase de ambos electrodomésticos. Hasta el siguiente límite: HASTA S/. 250.00 POR EVENTO. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. La limpieza será realizada acorde a las facilidades de ingreso de la cocina, siempre que el cliente retire la mayor cantidad de objetos que obstaculicen dicha limpieza.

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE COCINA – (EL SERVICIO DE LIMPIEZA DE COCINA APLICA SOLAMENTE EN LIMA)** Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cocina o campana extractora, el desmontaje de la cocina y/o campana para la limpieza, limpieza de pisos de la cocina, aparatos y/o artefactos que no sean la cocina o campana extractora. El servicio no asegura una limpieza extrema o desengrase total, dependerá del estado de mantenimiento de la cocina y campana extractora.

#### **B. LIMPIEZA DE MUEBLES:**

Cuando el **AFILIADO** requiera este servicio en el hogar, **S365** a solicitud del **AFILIADO**, podrá enviar a un profesional para la limpieza de muebles dentro del **HOGAR** del **AFILIADO**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **S/250.00 NUEVOS SOLES POR EVENTO**.

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE MUEBLES.** – Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de muebles, el desmontaje para traslado de un lugar a otro para la limpieza, limpieza de pisos, aparatos y/o artefactos que no sean los muebles. El servicio no asegura una limpieza extrema o el retiro de las manchas en su totalidad, dependerá del estado de mantenimiento y limpieza del mueble. El presente servicio no incluye el secado.

#### **C. LIMPIEZA DE COLCHÓN**

Cuando el **AFILIADO** requiera este servicio en el hogar, **S365** a solicitud del **AFILIADO** podrá enviar un profesional para la limpieza del colchón dentro del domicilio del **AFILIADO**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **S/250.00 NUEVOS SOLES POR EVENTO**.

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE COLCHONES**– Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de colchones, el desmontaje para traslado de un lugar a otro para la limpieza, limpieza de pisos, aparatos y/o artefactos que no sean los colchones. El servicio no asegura una limpieza extrema o el retiro de las manchas en su totalidad, dependerá del estado de mantenimiento y limpieza del colchón. El presente servicio no incluye el secado.

**EL MAXIMO DE EVENTOS PARA LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO HOGAR SERÁN 4 EN TOTAL AL AÑO**

#### **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 falta de cooperación del **AFILIADO** para la recuperación de la caución exhibida por la empresa.

**S365** 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:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el **HOGAR** del **AFILIADO**. Excluyendo otras viviendas propiedad del **AFILIADO**. Asimismo, será excluyente del servicio:

- A) Cuando el **AFILIADO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- B) Cuando el **AFILIADO** no se identifique como cliente de **PACIFICO**.
- C) Cuando el **AFILIADO** incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- D) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones del **HOGAR** del **AFILIADO**. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la inclusión del **AFILIADO** al presente programa; es decir de la fecha de adquisición del producto de seguro de **PACÍFICO** que motivó la inclusión del **AFILIADO** en el presente programa.
- E) Cualquier reparación contratada directamente por el **AFILIADO**.
- F) 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.
- G) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- H) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- I) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- J) Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el **HOGAR** del **AFILIADO**
- K) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- L) Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.
- M) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

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) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **S365**.
- B) Dar aviso oportuno a **PACÍFICO** sobre el cambio de dirección del **HOGAR**. Se deja expresa constancia que, en caso de que el **AFILIADO** establezca su HOGAR en un lugar distinto al territorio del Perú, perderá los beneficios del presente programa y no habrá obligación alguna de S365 de prestar los servicios contemplados en el presente contrato.
- C) Identificarse como **AFILIADO** ante los funcionarios de **S365** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

## 7. PROCEDIMIENTOS EN CASO DE REQUERIR ASISTENCIA:

- A) El **AFILIADO** deberá llamar a la Central de Emergencia **(01) 613-6372**.
- B) Seguidamente, deberá identificarse proporcionando los siguientes datos: Nombre del **AFILIADO**, DNI, teléfono y dirección del **HOGAR** para validación respectiva
- C) El **SERVICIO** se efectuará las 24 horas del día los 365 días del año, incluyendo los días feriados y no laborables a nivel nacional.
- D) En el caso los **SERVICIOS** que superen el monto límite, el **AFILIADO** deberá abonar el importe por concepto de deducibles y/o gastos no cubiertos que correspondan según las condiciones establecidas en el presente documento.

## 8. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que **S365** podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad.

La calidad e idoneidad de los **SERVICIOS** contemplados en el programa son de responsabilidad exclusiva de **S365**

### VIGENCIA DEL PROGRAMA “ASISTENCIAS AL HOGAR”.

El programa “**ASISTENCIAS AL HOGAR**” depende de la vigencia del convenio suscrito entre **PACÍFICO** y **S365**, el cual tiene un plazo anual renovable automáticamente. En caso ocurra la terminación del convenio antes indicado por cualquier causa, se informará a los **ASEGURADOS** 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 “**ASISTENCIAS AL HOGAR**” 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**.