

## **BENEFICIO DE ASISTENCIA**

### **1. INTRODUCCIÓN**

SEGUROS FEDECRÉDITO ASISTENCIA es un beneficio adicional de la Póliza de Seguros de Automotores para nuestros Asegurados, dentro del territorio de la República de El Salvador, las 24 horas del día, los 365 días del año, el beneficio brinda cobertura para: Asistencia vial, asistencia en accidentes de tránsito, asistencia por robo y hurto a vehículos, asistencia médica en caso de emergencia; siempre que el vehículo de acuerdo a su clasificación aplique para el beneficio de asistencia, sujeto adicionalmente a las condiciones establecidas en la póliza de seguro.

### **2. DEFINICIONES**

2.1. SEGUROS FEDECRÉDITO, S.A.: Compañía aseguradora que brinda cobertura de seguro al vehículo.

2.2. ASEGURADO: Persona natural o jurídica, contratante de la póliza de seguro, para el presente anexo también se referirá a la persona conductora del vehículo asegurado que solicite la asistencia, siempre que haya sido debidamente autorizado por el propietario del vehículo.

2.3. VEHÍCULO ASEGURADO: Es el vehículo en el que se transporta el ASEGURADO al momento de la situación que origina la asistencia.

El ASEGURADO debe encontrarse en el lugar del evento al momento de realizarse el servicio, facilitando su Documento Único de Identidad para la validación de identidad, y carnet de seguro para validación de cobertura. Están excluidos de la cobertura los vehículos con peso mayor a 3.5 toneladas, los vehículos destinados a transporte público o de carga, taxis, microbuses y autobuses de turismo.

2.4. SERVICIO: Es la asistencia que se le brinda al ASEGURADO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo y de la póliza de seguro.

2.5. SITUACIÓN QUE ORIGINA LA ASISTENCIA: Todo hecho o acto causado por personas, accidente, avería o falla de un VEHÍCULO ASEGURADO, ocurrido en los términos, características y limitaciones establecidas para el Servicio de Asistencia.

2.6. ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un asegurado o beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad).

2.7. DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional y habitual del Asegurado dentro del territorio nacional, el cual es registrado en la base de datos de SEGUROS FEDECRÉDITO, S.A.

2.8. FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece SEGUROS FEDECRÉDITO, S.A. estarán a disposición de sus Asegurados.

2.9. PRINCIPALES CIUDADES: Se entiende por tales, las ciudades centrales de cada departamento de la República de El Salvador, dentro de las cuales se extenderá la cobertura de SEGUROS FEDECRÉDITO ASISTENCIA.

### **3. BENEFICIOS:**

Se brindará a vehículos con cobertura para Daños Propios, clase A y B de hasta 3.5 toneladas.

#### **3.1 Asistencia por auxilio vial – mecánico in situ (Cambio de llanta, paso de corriente y envío de combustible).**

En el caso de averías menores y a solicitud del ASEGURADO, se brindará el servicio para atender eventualidades en el VEHÍCULO propiedad del ASEGURADO como cambio de neumático por el repuesto en caso de pinchadura, reparación de llanta por pinchaduras, limpieza de terminales de baterías, paso de corriente y/o envío de combustible, en este último servicio el ASEGURADO cancelará por el combustible enviado.

El límite máximo de esta prestación será el valor equivalente a CIENTO CINCUENTA DÓLARES 00/100 DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$150.00) por evento, sin límites de eventos al año.

Antes de brindar el servicio, en caso de haber un excedente, se le comunicará al ASEGURADO el monto del mismo para su autorización, dicho monto será pagado en forma inmediata por el ASEGURADO con sus propios recursos.

El ASEGURADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia por auxilio vial.

#### **3.2 Coordinación y envío de cerrajero (Por extravío o pérdida de llaves del vehículo).**

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 VEHÍCULO, por solicitud del ASEGURADO, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para abrir el vehículo.

El límite máximo de esta prestación será el valor equivalente a CIENTO CINCUENTA DOLARES 00/100 DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$150.00) por evento, sin límite de eventos al año.

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el ASEGURADO con sus propios recursos al proveedor. El ASEGURADO 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.

### **3.3 Coordinación y envío de remolque (Grúa).**

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma de un VEHÍCULO, por solicitud del ASEGURADO, se gestionará y coordinará los servicios de remolque en grúa hasta la ciudad o municipio más cercano al accidente o avería.

El límite máximo de esta prestación será el valor equivalente a TRESCIENTOS DOLARES 00/100 DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$300.00) por evento, sin límite de eventos al año.

Antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente se le comunicará al ASEGURADO el monto del mismo para su autorización, dicho monto será pagado en forma inmediata por el ASEGURADO con sus propios recursos.

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

Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia, queda entendido que el servicio de coordinación de remolque no se prestará a vehículos con carga y/o heridos.

**Servicio de Asistencia de Grúa no aplica para TERCEROS.**

### **3.4 Transmisión de mensajes urgentes.**

Asistencia se encargará de transmitir a petición del ASEGURADO, los mensajes urgentes que se soliciten, derivados de una situación de emergencia. En caso de imposibilidad de comunicación del ASEGURADO por enfermedad o muerte, dicho beneficio se extiende a un familiar en línea directa.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

### **3.5 Servicio de regreso o continuación segura de viaje por accidente o avería a partir del kilómetro 30.**

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma del VEHÍCULO, por solicitud del ASEGURADO se gestionará y coordinará los servicios de transporte, para trasladar al ASEGURADO al lugar que él estime conveniente.

La prestación de este servicio será a partir del kilómetro 30, tomando como referencia el domicilio del ASEGURADO.

El límite máximo de esta prestación será el valor equivalente a CIENTO CINCUENTA DOLARES 00/100 DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$150.00) por evento, sin límite de eventos al año.

### **3.6 Servicios de asistencia médica en caso de emergencia.**

**Territorialidad:**

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

**Traslado médico terrestre en ambulancia por accidente vehicular:**

En caso que el ASEGURADO sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un Accidente que requiera manejo en un centro hospitalario, por solicitud del ASEGURADO, se hará la coordinación efectiva para el traslado del ASEGURADO hasta la clínica o el centro médico más cercano, 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 ASEGURADO tenga contratado. En todo caso el ASEGURADO asumirá los costos y gastos derivados de la atención médica.

El operador médico de Asistencia, orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

El servicio se brinda sin límite de costo por evento, sin límite de eventos al año y se prestará en todo el país, en los lugares de difícil acceso o remotos; se recurrirá a los servicios públicos de ambulancias para efectos de atender la emergencia

Quedan excluidas de la presente cobertura, las solicitudes derivadas de algún tipo de enfermedad, ya sea preexistente o imprevista.

**Orientación médica telefónica:**

Por solicitud del ASEGURADO, SEGUROS FEDECRÉDITO ASISTENCIA pondrá en contacto al ASEGURADO 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 tendrá una cobertura sin límite de eventos al año.

**3.7 Servicios de asistencia legal.****Territorialidad:**

Los servicios de asistencia legal que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

### **Orientación legal telefónica en materia civil, penal, laboral, tránsito o familiar:**

Por solicitud del ASEGURADO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica, para resolver inquietudes en materia civil, penal, tránsito o familiar, SEGUROS FEDECRÉDITO ASISTENCIA lo pondrá en contacto con un profesional especializado, con el fin de darle una asesoría telefónica, para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar respecto a su consulta jurídica, quedando excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el ASEGURADO por la consulta jurídica.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

### **Asistencia legal en caso de robo o hurto, total o parcial, en el vehículo asegurado (Opción abogado in situ):**

En caso de robo o hurto total o parcial en el vehículo asegurado, por solicitud del ASEGURADO, SEGUROS FEDECRÉDITO ASISTENCIA, se pondrá en contacto con un profesional especializado, con el fin de darle una asesoría legal in situ, para realizar los trámites correspondiente al robo o hurto, total o parcial del vehículo, ante las autoridades competentes, quedando excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el ASEGURADO por la asesoría jurídica.

El servicio se brinda sin límite de costo por evento, sin límite de eventos al año.

### **Asistencia legal por accidente de tránsito (Opción abogado in situ):**

En caso de accidente de tránsito del vehículo asegurado, por solicitud del ASEGURADO, SEGUROS FEDECRÉDITO ASISTENCIA, se pondrá en contacto con un profesional especializado, con el fin de darle una asesoría legal in situ, llenando el formulario de reclamo, toma de fotografías del evento, toma de fotografías de los documentos de los involucrados en el accidente automovilístico, encuesta de servicio, brindándole la hoja de red de talleres autorizados por SEGUROS FEDECRÉDITO, S.A., quedando excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el ASEGURADO por la asesoría jurídica.

El servicio se brinda sin límite de costo por evento, sin límite de eventos al año.

### **Asistencia legal por recuperación de vehículo:**

En casos de accidente de tránsito, robo o hurto total del vehículo asegurado, este sea remitido por autoridades policiales o judiciales, por solicitud del ASEGURADO, SEGUROS FEDECRÉDITO ASISTENCIA, se pondrá en contacto con un profesional especializado, con el fin de recuperar el vehículo ante sede judicial.

El servicio se brinda sin límite de costo por evento, sin límite de eventos al año.

### **Asistencia legal por recuperación de vehículo:**

En casos de accidente de tránsito, robo o hurto total del vehículo asegurado, este sea remitido por autoridades policiales o judiciales, para seguir diligencias de investigación; por solicitud del ASEGURADO, se pondrá en contacto con un profesional especializado, con el fin de recuperar el vehículo ante sede judicial

El servicio se brinda sin límite de costo por evento, sin límite de eventos al año.

**Asistencia legal por recuperación de vehículo:**

En casos de accidente de tránsito donde el vehículo asegurado y el conductor de este, sean remitidos a consecuencia de propiciarle la muerte o lesiones a uno o varias personas, SEGUROS FEDECRÉDITO ASISTENCIA, se pondrá en contacto con un profesional especializado, con el fin de representar legalmente al conductor del vehículo asegurado ante las autoridades judiciales y/o policiales, para recuperar su libertad ambulatoria.

El servicio se brinda sin límite de costo por evento, sin límite de eventos al año.

**Asistencia legal por accidente de tránsito (Opción abogado in situ):**

En los casos de accidente de tránsito en los cuales el vehículo propiedad del ASEGURADO, propiciare a terceras personas, lesiones o fallecimiento, por solicitud del ASEGURADO, SEGUROS FEDECRÉDITO ASISTENCIA, se pondrá en contacto con un profesional especializado, con el fin de darle una asesoría legal in situ, al ASEGURADO, realizando las conciliaciones correspondientes de acuerdo a la cobertura de la póliza contratada, realizando acta notarial conciliatoria que da fe, de dicho acuerdo.

El servicio se brinda sin límite de costo por evento, sin límite de eventos al año.

**4. EXCLUSIONES:**

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

- a) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- b) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- c) Los servicios que el ASEGURADO haya contratado sin previo consentimiento de SEGUROS FEDECRÉDITO ASISTENCIA; salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.
- d) Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el ASEGURADO con dolo o mala fe.
- e) Los servicios y traslados médicos para enfermedades o lesiones derivados de tratamientos médicos, padecimientos crónicos o enfermedades preexistentes.

- f) 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.
- g) Las asistencias y gastos derivados de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas.
- h) Cuando el ASEGURADO se niegue a colaborar con el personal designado por SEGUROS FEDECRÉDITO ASISTENCIA para la prestación de los servicios de asistencia.
- i) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- j) 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.
- k) Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
- l) Cuando el ASEGURADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- m) Cuando el ASEGURADO no se identifique como beneficiario de los servicios de asistencia.
- n) Cuando el ASEGURADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

En todo caso SEGUROS FEDECRÉDITO ASISTENCIA no prestará los servicios de asistencia descritos en el presente documento, 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 SEGUROS FEDECRÉDITO ASISTENCIA de poner en conocimiento del ASEGURADO tales circunstancias.

##### **5. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO:**

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

- a) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con SEGUROS FEDECRÉDITO ASISTENCIA.
- b) Identificarse como ASEGURADO ante el personal que brinda la Asistencia, con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- c) Ser Asegurado activo en una póliza de seguro de automotores emitida por SEGUROS FEDECRÉDITO, S.A. y permanecer al día en los pagos de las primas.

## **6. FORMA DE OPERAR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:**

En caso de que un ASEGURADO requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- 6.1. El ASEGURADO que requiera del servicio se comunicará con SEGUROS FEDECRÉDITO ASISTENCIA al siguiente número telefónico: 2218-7999 asignado para atender la Asistencia.**
- 6.2. El ASEGURADO procederá a suministrarle al personal de Asistencia que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como ASEGURADO de SEGUROS FEDECRÉDITO, S.A. y de los Servicios de Asistencia, 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, lugar exacto donde se solicitan los servicios y el tipo de ayuda que precise.
- 6.3. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, SEGUROS FEDECRÉDITO ASISTENCIA prestará al ASEGURADO, los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente anexo y de la póliza de seguro suscrita.
- 6.4. En caso no se cumplan adecuadamente con los requisitos indicados, SEGUROS FEDECRÉDITO ASISTENCIA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente anexo.

## **7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:**

SEGUROS FEDECRÉDITO, S.A. 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 lugar donde se encuentre el ASEGURADO, 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.

## **8. EXCEDENTES:**

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