

CONDICIONADO DEL SERVICIOS DEL PROGRAMA "RESCATEL PLUS *511"
VERSION 2023 SUSCRITO ENTRE IMPULSA 365 S.A.C. Y AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

I. INTRODUCCIÓN

El programa "RESCATEL PLUS *511", brinda al CLIENTE y a sus familiares directos asistencia en el Hogar, Vial, Legal, Mascotas y Bicicletas & Scooter, ante cualquier eventualidad las 24 horas del día, los 365 días del año. Con tan sólo una llamada al *511, el CLIENTE y sus familiares directos dispondrán de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema, sujetándose para ello a las siguientes condiciones generales.

II. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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. **CLARO:** AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
- B. **I365:** IMPULSA 365 S.A.C. empresa encargada de prestar el servicio de asistencia RESCATEL PLUS *511 bajo su única y exclusiva responsabilidad.
- C. **SUSCRIPTOR:** Es el CLIENTE según lo definido en el Contrato de Provisión de Contenidos. Debiéndose entender a la persona natural que es cliente del servicio de telefonía móvil de **CLARO** que se ha suscrito al servicio de asistencia "**RESCATEL PLUS *511**". Los familiares directos del **SUSCRIPTOR** tales como el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años, podrán gozar de todos los servicios de asistencia a los que tiene derecho el **SUSCRIPTOR** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento. El **SUSCRIPTOR** y sus familiares directos podrán acceder a todos los servicios de asistencia dentro de las 24 horas posteriores a su suscripción.
- D. **PROVEEDOR:** Empresas subcontratadas por I365 para la atención de asistencias, asumiendo I365 toda la responsabilidad por las actividades desarrolladas por aquellas.
- E. **SOLES:** La moneda en curso legal en la República del Perú.
- F. **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa "**RESCATEL PLUS *511**" y a los que se refiere el presente documento.
- G. **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre ocurrido en los términos, características y limitaciones establecidas en este documento, que genera la necesidad de un servicio de asistencia RESCATEL PLUS *511 para el hogar, mascota, vial (tales como averías o fallas de un vehículo, incluido vehículo de motor, scooter y bicicleta) para un **SUSCRIPTOR** o sus familiares directos.
- H. **VEHÍCULOS DE MOTOR:** Se entenderá por tales, los vehículos que el **SUSCRIPTOR** y sus familiares directos usen para transitar, que cuente con motor de combustión interna, de cuatro (4) ruedas, de transporte terrestre o con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los servicios.

Se deja constancia que en ningún caso los **VEHÍCULOS DE MOTOR** podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, taxis, motos, microbuses de turismo y/o de alquiler, salvo en los casos de arrendamiento o leasing siempre que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos; o cuyo modelo no tenga una antigüedad superior a 30 años.

- I. **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **SUSCRIPTOR** y sus familiares directos, la Asistencia Veterinaria es solo para una mascota domestica (perro o Gato) propiedad del **SUSCRIPTOR**.
- J. **CONEXIÓN / PRECIO PREFERENTE :** todas las acciones de coordinación respecto de la asistencia adicional que I365 realizará a solicitud del **SUSCRIPTOR** con terceros en casos en

que las necesidades de asistencia del SUSCRIPTOR no formen parte del servicio de asistencia de RESCATEL PLUS *511. I365 permanecerá con el SUSCRIPTOR hasta que el prestador del servicio de asistencia adicional llegue al SUSCRIPTOR o a sus familiares directos, quienes asumirán los costos que dichos servicios adicionales demanden.

K. TERRITORIALIDAD: Los servicios de asistencia de RESCATEL PLUS *511 tienen alcance a nivel nacional e incluye los 24 departamentos, salvo el servicio de asistencia de asignación de un chofer de reemplazo, el cual se presta sólo en Lima Metropolitana. Para el caso donde no exista la infraestructura pública o privada que permita la prestación de los servicios de asistencia en el lugar donde se ubique el SUSCRIPTOR o, se presenten causas de fuerza mayor o caso fortuito según lo dispuesto en el artículo 1315 del Código Civil, que no permitan las condiciones adecuadas para la prestación de estos, el SUSCRIPTOR tendrá la opción de solicitar por su cuenta y costo la contratación de servicios de asistencia adicionales por parte de un tercero, comprometiéndose I365 a reembolsar los gastos que haya efectuado hasta el límite establecido en Cada detalle de asistencia Líneas abajo

III. RESCATEL PLUS *511 Este servicio de asistencia prestado bajo única y exclusiva responsabilidad de I365, consiste en otorgar a favor del SUSCRIPTOR y sus familiares directos acceso ilimitado al número corto *511 para acceder a los servicios de asistencia que se detallan en el numeral V de ese documento. Los servicios de asistencia se prestarán las 24 horas del día los 365 días del año. A cambio de los servicios de asistencia RESCATEL PLUS *511, el SUSCRIPTOR pagará una prestación mensual de S/. 14.00 (catorce con 00/100 soles). Dicho cargo será incluido en el recibo mensual del servicio de telefonía celular prestado por CLARO”.

IV. ALCANCE DE SERVICIOS

- Aplica para todos los clientes de CLARO que cuenten con una línea Postpago masivo.
- Aplica a nivel nacional: solo dentro del territorio del Perú.
- NO APLICA: para Planes Control.
- NO APLICA: para clientes de telefonía fija.
- NO APLICA: para usuarios que se encuentren haciendo uso del servicio de Roaming Internacional.
- NO APLICA: para planes corporativos

V. SERVICIOS DE ASISTENCIA

Los servicios de asistencia comprendidos dentro de RESCATEL PLUS *511 , son los siguientes:

1. ASISTENCIA AL HOGAR

En virtud del presente servicio, **I365** garantiza la puesta a disposición del **SUSCRIPTOR** y sus familiares directos de servicios de asistencia material destinados a limitar y controlar los daños materiales, presentados en el hogar del **SUSCRIPTOR** , a consecuencia de una “emergencia”, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas a continuación y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo. Para efectos de la prestación del servicio de asistencia al hogar, se considera como “emergencia” a una situación accidental y fortuita que (i) deteriore la residencia o domicilio de forma permanente (como por ejemplo una fuga de agua), (ii) no permita su utilización cotidiana (como por ejemplo un corto circuito), (iii) ponga en riesgo la seguridad de la residencia o de sus habitantes (como por ejemplo una cerradura exterior inservible o un cristal exterior roto), y (iv) genere la inhabilitación de la vivienda a consecuencia de un evento.

Todos los servicios de asistencia al hogar que se describen a continuación, serán prestados dentro de la RESIDENCIA PERMANENTE: PRIMERA VIVIENDA QUE REGISTRE EL SUSCRIPTOR CUANDO SOLICITE

EL PRIMER SERVICIO HOGAR (podrá realizar cambios de dirección cada 8 Meses para casos de mudanza)

A) ENVIO Y PAGO 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 residencia permanente del SUSCRIPTOR o que ponga en riesgo la seguridad de la misma, a solicitud del **SUSCRIPTOR y sus familiares directos I365** enviará a la mayor brevedad posible, a un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso a la residencia permanente y el correcto cierre de la puerta de la residencia permanente.

Las asistencias en el presente servicio no superarán los S/ 200.00 por atención que incluye la mano de obra del personal, traslado y materiales necesarios para la solución de la emergencia. Los precios referenciales de los trabajos y materiales se detallan en el Apéndice 1, los cuales podrían variar considerando la ubicación del domicilio, el tipo de servicio, el horario de prestación del servicio de asistencia, entre otros.

—No forman parte del servicio de asistencia al hogar la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera que impidan el acceso a partes internas de la residencia permanente a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas y/o similares.

B) ENVIO Y PAGO DE GASFITERO POR EMERGENCIA

Cuando el SUSCRIPTOR manifiesta que a consecuencia de una avería repentina e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la residencia permanente del **SUSCRIPTOR**, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, I365 enviará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará los servicios de asistencia de emergencia necesarios para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes de agua y/o sanitarias lo permitan.

Las asistencias en el presente servicio no superarán los S/ 200.00 por atención que incluye la mano de obra del personal, traslado y materiales necesarios para la solución de la emergencia. Los precios referenciales de los trabajos y materiales se detallan en el Apéndice 1, los cuales podrían variar considerando la ubicación del domicilio, el tipo de servicio, el horario de prestación del servicio de asistencia, entre otros.

Cabe precisar que los servicios de asistencia no incluyen trabajos de albañilería.

No forman parte de este servicio de asistencia la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos de alta gama, 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, limpieza general de trampas de grasa, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores de la Residencia permanente, limpieza general de pozos sépticos, 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 Servicio Público de Agua y alcantarillado.

C) ENVIO Y PAGO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la residencia permanente del SUSCRIPTOR, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) I365 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. El servicio de asistencia podrá incluir la 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 de la Residencia permanente domicilio del **SUSCRIPTOR** .

Las asistencias en el presente servicio no superarán los S/ 200.00 por atención que incluye la mano de obra del personal, traslado y materiales necesarios para la solución de la emergencia. Los precios referenciales de los trabajos y materiales se detallan en el Apéndice 1, los cuales podrían variar considerando la ubicación del domicilio, el tipo de servicio, el horario de prestación del servicio de asistencia, entre otros

No forman parte del presente servicio de asistencia la reparación y/o reposición de averías propias de: a) enchufes, 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. El servicio de electricidad no incluye Megados.

D) ENVIO Y PAGO DE VIDRIERO POR EMERGENCIA

Cuando el SUSCRIPTOR manifiesta que 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 de la residencia permanente de uso habitacional del **SUSCRIPTOR** que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, I365 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 Horario de vidrierías se considera de Lunes a sábado de 8:00 am hasta las 18:00pm.

Las asistencias en el presente servicio no superarán los S/ 200.00 por atención que incluye la mano de obra del personal, traslado y materiales necesarios para la solución de la emergencia. Los precios referenciales de los trabajos y materiales se detallan en el Apéndice 1, los cuales podrían variar considerando la ubicación del domicilio, el tipo de servicio, el horario de prestación del servicio de asistencia, entre otros.

No forman parte de los servicios de asistencia 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 residencia permanente, sus ocupantes o terceros; b) roturas de vidrios por fenómenos naturales.

E) ENVIO Y PAGO DE TECNICO EN GASFITERIA PARA DETECCION DE FUGAS DE AGUA

Si como consecuencia de un hecho fortuito ocurrido en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua, existe alguna fuga de agua visible o no visible en el domicilio del **SUSCRIPTOR**. **Ya sea por rotura o alguna filtración visible.** I365 enviará un técnico para realizar la detección de la fuga de agua con la maquinaria necesaria y/o el picado correspondiente para la detección. La finalidad de este servicio solo involucra la detección de la fuga y no incluye la reparación de tuberías. En caso de ser una emergencia, el personal enviado por I365 deberá cerrar la llave de paso o colocar un tapón. El servicio de asistencia no incluye restablecer el suministro de agua.

Las asistencias en el presente servicio no superarán los S/ 200.00 por atención que incluye la mano de obra del personal, traslado y materiales necesarios para la solución de la emergencia. Los precios referenciales de los trabajos y materiales se detallan en el Apéndice 1, los cuales podrían variar considerando la ubicación del domicilio, el tipo de servicio, el horario de prestación del servicio de asistencia, entre otros.

El servicio de asistencia no incluye:

Cualquier tipo de reposición o reparación o remedio en instalaciones de agua, reposición o resane de mayólicas, atención para áreas comunes de la residencia permanente del SUSCRIPTOR y sus familiares directos o en áreas comunes o que formen parte de las instalaciones propiedad de la empresa proveedora de agua. Así como tampoco la reparación de bombas de agua, termas

o artefactos que no tengan buen funcionamiento. No incluye además repuestos o autopartes de electrodomésticos.

F) INSTALACION DE PUERTAS Y CHAPAS

En caso que el SUSCRIPTOR requiera el servicio de un técnico especialista para instalación de cerraduras y puertas, **I365** enviará un técnico para realizar la instalación siempre que el SUSCRIPTOR cuente con el material y sus accesorios completos. El presente servicio incluye la mano de obra para la instalación de puertas o cerraduras. Las asistencias en el presente servicio no superarán los S/ 200.00 por atención que incluye la mano de obra del personal, traslado y materiales necesarios para la solución de la emergencia. Los precios referenciales de los trabajos y materiales se detallan en el Apéndice 1, los cuales podrían variar considerando la ubicación del domicilio, el tipo de servicio, el horario de prestación del servicio de asistencia, entre otros

No forma parte de este servicio de asistencia (i) cualquier tipo de instalación de puertas o cerraduras que no sean peatonales, éstas podrán ser de acceso principal o interior de la vivienda del cliente, no incluye accesorios de puertas o cerraduras, atención para áreas comunes de la residencia permanente del SUSCRIPTOR y sus familiares directos o en áreas comunes o que formen parte de las instalaciones propiedad de su edificio; (ii) repuestos o partes de cerraduras o puertas; (iii) reparaciones ni mantenimientos.

******El alcance de servicios de asistencia al hogar (cerrajero, gasfitero, electricista, vidriero, detección de fugas e instalación de puertas y cerraduras) tiene un límite de hasta 16 asistencias al año en total. ******

Apéndice 1

Se detalla el listado de los materiales y servicio: Estos materiales y servicios son referenciales y no limitantes a las atenciones de emergencias, se debe considerar siempre el valor máximo por servicio y previa evaluación del personal de atención de emergencias:

SERVICIO	DETALLE DEL SERVICIO
CERRAJERIA	APERTURA SIMPLE PUERTA DE MADERA
CERRAJERIA	APERTURA SIMPLE PUERTA DE METAL
CERRAJERIA	REPARACION DE CERRADURA O CAMBIO DE SISTEMA PUERTA DE MADERA
CERRAJERIA	REPARACION DE CERRADURA O CAMBIO DE SISTEMA PUERTA DE METAL
CERRAJERIA	SOLO EVALUACION
CERRAJERIA	CAMBIO DE TAMBOR O REPARACION SIMPLE
CERRAJERIA	FABRICACION DE LLAVE SIMPLE O ESTANDAR (PUERTA MADERA O ALUMINIO)
CERRAJERIA	FABRICACION DE LLAVE SIMPLE O ESTANDAR (PUERTA METAL)
ELECTRICIDAD	ANULACION DE PUNTO
ELECTRICIDAD	CABLEADO HASTA 10M (SIN COMPLICACIONES)
ELECTRICIDAD	CAMBIO DE BOMBILLA EN DICROICOS
ELECTRICIDAD	CAMBIO DE FUSIBLES
ELECTRICIDAD	CAMBIO DE INTERRUPTORES
ELECTRICIDAD	CAMBIO DE LLAVE TERMICA DE 32 AMP
ELECTRICIDAD	CAMBIO DE LLAVE TERMICA DE 40 AMP
ELECTRICIDAD	CAMBIO DE LLAVE TERMICA DE 60 AMP
ELECTRICIDAD	CAMBIO DE LLAVE TERMICA TRIFASICA
ELECTRICIDAD	CAMBIO SIMPLE DE LUMINARIA
ELECTRICIDAD	CAMBIO SIMPLE DE SOCKET S
ELECTRICIDAD	CAMBIO SIMPLE DE TOMACORRIENTES
ELECTRICIDAD	CRUCE DIRECTO O CORTO CIRCUITO(restablecer servicio)
ELECTRICIDAD	EVALUACION
GASFITERIA	ANULACION PUNTO
GASFITERIA	EVALUACION
GASFITERIA	CAMBIO GRIFERIA MEZCLADORA
GASFITERIA	CAMBIO DE TUBO DE ABASTO
GASFITERIA	CAMBIO DE GRIFERIA SIMPLE
GASFITERIA	INSTALACION O CAMBIO DE VALVULA DE INGRESO
GASFITERIA	CAMBIO DE EMPAQUETADURA
GASFITERIA	CAMBIO DE LLAVE DE PASO
GASFITERIA	CAMBIO DE TRAMPA DE DESAGUE (INSTALACION - REINSTALACION)
GASFITERIA	REINSTALACION DE INODORO
GASFITERIA	DESMONTADO DE INODORO (SOLO DESMONTAR)
GASFITERIA	CAMBIO DE CAÑO DE PARED DE LAVADERO DE COCINA
GASFITERIA	CAMBIO DE CAÑO TIPO JARDIN
GASFITERIA	CAMBIO DE CAÑO SIMPLE
GASFITERIA	CAMBIO DE CAÑO MONOCOMANDO
GASFITERIA DESATOROS	DESATORO SIMPLE REGISTRO DE 2 PULGADAS CON CABLEADO
GASFITERIA DESATOROS	DESATORO SIMPLE REGISTRO DE 4 PULGADAS CON CABLEADO
GASFITERIA DESATOROS	EVALUACION
GASFITERIA DESATOROS	DESATORO BASICO DE LAVATORIO
GASFITERIA DESATOROS	DESATORO BASICO DE INODORO
VIDRERIA	SOLO EVALUACION
VIDRERIA	VIDRIO SIMPLE DE 120 X 120

2. ASISTENCIA VIAL & SCOOTER

A) ENVÍO DE GRÚA (REMOLQUE) POR ACCIDENTE O AVERIA AUTOS Y MOTOS

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma de uno del vehículo o moto donde viaja el SUSCRIPTOR y/o sus familiares directos, I365 y atenderá y enviará el servicio. Las asistencias en el presente servicio no superarán los S/ 500.00 por servicio en 4 oportunidades por año.

En aquellos casos que el SUSCRIPTOR solicite a **I365** el envío de una grúa por 5ta vez, I365 se compromete a que antes de enviar el servicio, informará sobre el costo de la misma para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el **SUSCRIPTOR o sus familiares directos** con sus propios recursos al proveedor de la grúa.

En todos los casos, el **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** deberán acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del vehículo o moto hasta el taller de destino o lugar indicado. Exceptuando los casos en que el o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo.

El SUSCRIPTOR reconoce que este servicio de asistencia no se prestará a vehículos con carga y/o heridos. **I365** tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, etc.

B) AUXILIO VIAL

El servicio de asistencia incluye el cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura o necesidad de paso de corriente de los vehículos del **SUSCRIPTOR y sus familiares directos**. **I365** gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios, cabe recalcar que el vehículo debe tener una antigüedad máxima de 30 años.

Los costos que asumirá I365 como parte del servicio de asistencia son los siguientes:

- Cambio de llanta: S/. 150.00 POR ASISTENCIA.
- Paso de corriente: S/. 150.00 POR ASISTENCIA.
- Cerrajería vial: S/. 150.00 POR ASISTENCIA.

En caso la asistencia requiera servicios o trabajos adicionales que excedan los montos descritos anteriormente, serán asumidos de forma inmediata por el **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** con sus propios recursos directamente al proveedor del servicio o trabajo adicional. El **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** en todo momento deberán supervisar la prestación de los servicios prestados.

*****El servicio de asistencia vial será prestado hasta en **8 oportunidades al año*******.

Consideraciones del servicio de asistencia vial.

No forman parte de los servicios de asistencia vial descritos anteriormente las prestaciones solicitadas para la asistencia de:

- Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, transporte público, taxis, motos, microbuses, autobuses de turismo, vehículos rentados a una empresa de alquiler de autos establecida como tal, y vehículos que excedan los 30 años de antigüedad.
- Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.
- Cuando el **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

- Cuando el **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** incumplan cualesquiera de las obligaciones indicadas en el presente documento.
- Requerimientos de duplicados de llaves.
- Remolques de vehículos que contengan carga o heridos o a aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad policial o judicial.

D) CHOFER DE REEMPLAZO POR EVENTO SOCIAL (SOLO LIMA METROPOLITANA)

Cuando a consecuencia de un evento social o situación que imposibilite al **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** a conducir su vehículo y siempre y cuando ninguno de los acompañantes pudiera sustituirle con la debida habilidad, **I365** a solicitud del **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** programará un conductor de reemplazo para trasladar el vehículo del **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** y sus ocupantes al lugar determinado por el **SUSCRIPTOR y sus familiares directos**. Los costos derivados del combustible, peajes, parqueos, estacionamientos e infracciones correrán por cuenta del **SUSCRIPTOR y sus familiares directos**, siempre que sea responsabilidad de este. En caso de siniestro el **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** autoriza a hacer uso de la cobertura de seguro con el que cuenta el vehículo.

ESTE SERVICIO TIENE UN PRECIO PREFERENTE DE **S/ 35.00 POR SERVICIO QUE DEBERÁ SER ASUMIDO POR EL SUSCRIPTOR. EL SUSCRIPTOR PODRÁ REQUERIR HASTA 2 ASISTENCIAS AL AÑO.**

Condiciones del servicio de chofer de reemplazo por evento social:

Para la atención del presente servicio el vehículo debe contar con todos los documentos en regla: soat, tarjeta de propiedad y permiso de lunas en caso lo tuviese.

A continuación, se detalla los límites geográficos para la prestación del servicio: Cercado, Barranco, Chorrillos, San Miguel, San Luis, Breña, Surco, Surquillo, Jesús María, Pueblo Libre, Magdalena de Mar, Lince, La Victoria, San Isidro, San Borjas, Miraflores, La Molina, Rímac. SJM, ATE, Santa Anita, El Agustino, SJL, El Callao, Bella Vista, La Punta, SMP, Independencia, Los Olivos, Comas, Carabayllo, Carmen de la Lengua, La Perla.

Restricciones del servicio chofer de reemplazo:

- El servicio de chofer de reemplazo deberá solicitarse con 48 horas de anticipación como mínimo.
- El servicio aquí descrito solo será atendido en Lima Metropolitana y de acuerdo con los distritos anillos antes mencionados.
- Vehículos con un máximo de 30 años de antigüedad.

E) TRASLADO DE LA BICICLETA & SCOOTER:

En caso de que el **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** durante su trayecto en bicicleta o Scooter sufriera un accidente, enfermedad grave o avería, **I365** gestionará el recojo de la bicicleta o scooter para trasladarla en un vehículo o camioneta o taxi al domicilio del **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** o si no hubiera nadie en el domicilio, lo pueden trasladar donde indique, dentro de Lima Metropolitana o en Provincia dentro de un radio de acción de 40 kilómetros a la redonda.

Las asistencias en el presente servicio no superarán los S/ 100.00 por servicio. El presente servicio se prestará hasta **3 VECES POR AÑO**. Cualquier monto excedente será asumido por el **SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS** con sus propios recursos.

F) MANTENIMIENTO BÁSICO DE LA BICICLETA & SCOOTER

En caso el **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** requiera realizar el mantenimiento básico a su bicicleta o Scooter, **I365** cubrirá y gestionará lo siguiente:

- Engrase rodamientos

- Centrado de llantas
- Lubricación de cadena, plato y piñones
- Ajuste de frenos
- Suministro de aire para la bicicleta o vulcanización

Las asistencias en el presente servicio no superarán los S/ 100.00 por servicio. El presente servicio se prestará hasta **2 veces AL AÑO**.

G) ASISTENCIA IN SITU (BICICLETA & SCOOTER).

En caso el **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** requiera la atención INSITU para atender problemas por accidente o avería y se requiera realizar la reparación básica y por emergencia a su bicicleta o Scooter, **I365** cubrirá y gestionará lo siguiente:

- Engrase rodamientos
- Parchado de llanta
- Ajuste de cadena
- Ajuste de frenos
- Suministro de aire para la bicicleta o vulcanización

Las asistencias en el presente servicio no superarán los S/ 100.00 por servicio. El presente servicio se prestará hasta **2 veces AL AÑO**.

H) ASISTENCIA EN REPARACION (BICICLETA & SCOOTER).

En caso el **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** requiera la atención en un centro de reparación para atender problemas por accidente o avería y se requiera realizar la reparación básica y por emergencia a su bicicleta o Scooter, **I365** cubrirá y gestionará lo siguiente:

- Engrase rodamientos
- Parchado de llanta
- Ajuste de cadena
- Ajuste de frenos
- Suministro de aire para la bicicleta o vulcanización

Las asistencias en el presente servicio no superarán los S/ 100.00 por servicio. El presente servicio se prestará hasta **2 veces AL AÑO**.

3. ASISTENCIA DE SERVICIOS EXPRESS

A) SERVICIO DE LAVADO DE COLCHON:

Cuando el **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** requiera este servicio en el hogar, **I365** a solicitud **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** podrá enviar un profesional para la limpieza del colchón dentro del domicilio del **SUSCRIPTOR**.

El presente servicio tendrá un costo preferente para el cliente de S/.150.00

No forma parte de este servicio de asistencia la reparación de cualquier colchón y otras limpiezas que no estén especificadas como un colchón. El costo preferente para el cliente aplica para limpiezas de colchones hasta el tamaño Queen, en caso supere el tamaño se informará al cliente el costo preferente de acuerdo a la red de proveedores disponible.

El servicio de lavado no incluye el secado, el servicio de limpieza recomienda dejar ventilando el colchón de 24 a 48 horas.

B) SERVICIO DE LAVADO DE MUEBLES

Cuando el **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** requieran este servicio en el hogar, I365 a solicitud del **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** podrá enviar un profesional para el lavado de muebles (muebles de tela) dentro del domicilio del **SUSCRIPTOR**

El presente servicio tendrá un costo preferente para el cliente de S/.150.00

No forman parte del servicio de asistencia la reparación de cualquier mueble y otras limpiezas que no estén especificadas como mueble. El costo preferente para el cliente aplica para limpiezas de colchones hasta el tamaño mueble 321, en caso supere el tamaño se informará al cliente el costo preferente de acuerdo a la red de proveedores disponible.

El servicio de lavado no incluye el secado, el servicio de limpieza recomienda dejar ventilando el mueble de 24 a 48 horas.

C) REPARACION DE PANTALLA DE CELULAR POR QUIEBRE (CARENCIA DE 90 DIAS) SOLO LIMA

En caso que el SUSCRIPTOR requiera el servicio de un técnico especialista para la reparación o cambio de pantalla de celular por quiebre, **I365** coordinará con su centro técnico más cercano para que el SUSCRIPTOR lleve su celular y pueda realizarse el presupuesto. El presente servicio brinda la mano de obra para la reparación y el costo de la pantalla de acuerdo con el tope máximo de esta asistencia. El servicio de reparación técnica tiene un Costo preferente para el cliente de S/. 50.00 por reparaciones,

Las asistencias en el presente servicio no superarán los S/ 300.00 por servicio. El presente servicio se prestará **MAXIMO 1 VEZ POR AÑO.**

No forma parte del servicio cualquier tipo de reparación que no sea rotura de pantalla, mantenimiento o limpieza de pantalla, cambio de batería, cambio de protector de pantalla o fibra de vidrio. Para hacer uso del presente servicio el SUSCRIPTOR y sus familiares directos deberán tener más de 90 días de suscrito al programa, el servicio es brindado en solo lima metropolitana (el cliente deberá llevar el equipo a los centros de reparación indicados por a365, el cliente asume los costos de envío en el supuesto de que este fuera de Lima)

D) INSTALACION DE TV Y RACK

En caso que el SUSCRIPTOR requiera el servicio de un técnico especialista para la instalación de la TV y su Rack, **I365** coordinará con su centro técnico más cercano para brindar el servicio de mano de obra y se pueda realizar la instalación. El presente servicio brinda la mano de obra para la instalación, el cliente deberá proporcionar el rack y sus accesorios.

Las asistencias en el presente servicio no superarán los S/ 300.00 por servicio. El presente servicio se prestará **MAXIMO 1 VEZ POR AÑO.**

No forma parte del presente servicio cualquier tipo de reparación que no sea rotura de pantalla, mantenimiento o limpieza de pantalla, cambio de batería, cambio de protector de pantalla o fibra de vidrio. Instalación de Andamios, armado de muebles o estantes que no sean un Rack para TV. Para hacer uso del presente servicio el suscriptor y sus familiares directos deberán tener más de 90 días suscritos al programa.

4. ASISTENCIA MALETIN DE PROFESIONALES

A) ALO ABOGADO

En caso que el SUSCRIPTOR requiera el servicio de una orientación legal telefónica para consultas de materia civil, penal y familiar, **I365** coordinará el enlace telefónico con el abogado de turno, de acuerdo a la disponibilidad siempre que la fecha y hora lo permita. El presente servicio se prestará **HASTA 5 VECES POR AÑO.**

No forma parte de este servicio de asistencia cualquier tipo de consulta fuera de las materias civil, penal o familiar ni consultas mayores a 30 minutos que requieran de una atención

presencial. Se asignará un abogado de forma aleatoria y de acuerdo a disponibilidad, cada vez que se requiera este servicio.

B) ALO ASESOR COMERCIAL

En caso de que el SUSCRIPTOR requiera el servicio de una orientación comercial con un asesor de ventas para consultas de índole comercial, como ventas, estrategias comerciales para emprendimientos y otras consultas asociadas a incrementar ventas en el negocio. I365 coordinará el enlace telefónico con el asesor comercial de turno, de acuerdo con la disponibilidad siempre que la fecha y hora lo permita. El presente servicio se prestará **HASTA 5 VECES POR AÑO.**

No forma parte del servicio cualquier tipo de consulta fuera de las ventas o formas de incrementar las ventas ni consultas mayores a 30 minutos que requieran de una atención presencial. Se asignará al asesor comercial de forma aleatoria y de acuerdo a disponibilidad, cada vez que se requiera este servicio.

C) ALO CONTADOR

En caso de que el SUCRIPTOR requiera el servicio de una orientación contable con un contador o tesorero para consultas de índole contable como estados de cuenta, registro de facturas, consultas ligadas a contabilidad. I365 coordinará el enlace telefónico con un contador o tesorero de turno, de acuerdo con la disponibilidad siempre que la fecha y hora lo permita. El presente servicio se prestará **HASTA 5 VECES POR AÑO.**

No forma parte del servicio cualquier tipo de consulta fuera de la especialidad en contabilidad, facturas registros contables ni consultas mayores a 30 minutos que requieran de una atención presencial. Se asignará un contador o tesorero de forma aleatoria y de acuerdo a disponibilidad, cada vez que se requiera el servicio.

5. ASISTENCIA VETERINARIA - MASCOTAS (PERRO O GATO)

El servicio de asistencia mascota considera a la mascota del SUSCRIPTOR, ya sea perro o gato. La asistencia incluye atención sin necesidad de registro previo, hasta el límite máximo establecido por asistencia.

A) ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA 24 HORAS.

En caso de que el **SUSCRIPTOR y sus familiares directos** requieran de una consulta telefónica con un veterinario ante cualquier molestia que sufriera la mascota (situaciones que no sean emergencia), I365 gestionará y coordinará un enlace telefónico con un veterinario para que absuelva su consulta. Este servicio se brindará las 24 horas del día. I365 no se hace responsable por el diagnóstico que se brinde o el mal manejo de la orientación brindada.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE SERVICIOS POR AÑO.**

B) SERVICIO DE BAÑO PARA MASCOTAS.

En caso el **SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS** requiera para su mascota el servicio de baño, I365 coordinará con un centro veterinario de la red de A365 el baño para la mascota a un precio preferente de **S/.25.00 POR SERVICIO que deberá ser asumido por el Suscriptor.** Los servicios no podrán superar los S/ 150.00 por servicio. Y serán prestados hasta **MÁXIMO DE 4 SERVICIOS POR AÑO.**

Incluye mano de obra, asimismo el baño y shampoo no medicados.

C) REFUERZO ANUAL (VACUNA CONTRA LA RABIA) Y DESPARASITADO

En caso la mascota del **SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS** necesite servicio de refuerzo anual (vacuna contra la rabia) y desparasitado, **I365** gestionará con un centro veterinario de la red de A365 aplicación de 1 vacuna de refuerzo anual y 1 vacuna de desparasitación a un precio preferente de **S/.50.00 POR SERVICIO**. Las **asistencias** en el presente servicio no superarán los S/ 250.00 por atención y serán prestadas hasta un **MÁXIMO DE 1 SERVICIOS POR AÑO**. Ambas Vacunas forman parte de 1 asistencia.

Incluye vacuna regular. No incluye primeras vacunas.

D) SERVICIO DE HOSPEDAJE VETERINARIO

En caso la mascota del **SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS** necesite servicio de hospedaje, **I365** gestionará la estadía en el centro de hospedaje veterinario de la red I365 incluida la alimentación básica, con una tarifa especial adicional **DE S/.50.00 POR DÍA, UN MÁXIMO DE 5 DÍAS, AL SIGUIENTE DÍA EL SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS ASUMEN LA ESTADÍA** un precio preferente de **S/50.00 por día**. Las asistencias en el presente servicio no superarán los S/ 150.00 por día y serán prestadas hasta un **Máximo de 5 días por año**.

Incluye hospedaje y alimentación básica (2 Comidas al Día y la alimentación será a base de croquetas). El suscriptor será responsable de informar oportunamente cualquier restricción alimentaria de su mascota y, de ser el caso, proporcionar el alimento especial que su mascota requiera durante el hospedaje con las respectivas instrucciones.

Este servicio solo está disponible para mascotas que se encuentren en buen estado de salud y que no requieran supervisión médica.

E) ATENCIÓN DE EMERGENCIA A MASCOTAS:

En caso la mascota del **SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS** sufra un accidente que le provoque lesiones o traumatismos leves tales que requieran su atención médica o estabilización, **I365** gestionará y cubrirá el costo de la atención de emergencia de la mascota (hasta su estabilización), siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir, **I365** coordinará el traslado por medio de los servicios veterinarios públicos en la localidad Las asistencias en el presente servicio no superarán los S/ 250.00 por asistencia **y se prestarán con un máximo de 3 asistencias por año**.

F) TRASLADO DE MASCOTA POR URGENCIA O EMERGENCIA

En caso la mascota del **SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS** sufra una enfermedad o accidente que le provoque lesiones o traumatismos leves tales que requieran su atención médica o estabilización en emergencias (no consultas programadas ni tratamientos), **I365** gestionará y cubrirá el costo del traslado terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, **I365** coordinará el traslado por medio de los servicios veterinarios públicos en la localidad Las asistencias en el presente servicio no superarán los S/ 250.00 por asistencia **y se prestarán con un máximo de 3 asistencias por año**.

Condiciones aplicables a los servicios de asistencia de mascotas:

- Los servicios prestados no superarán los montos establecidos y según condiciones establecidas en el clausulado.
- El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota inscrita con sus propios recursos al proveedor.
- Los servicios adicionales que el propietario de la mascota inscrita al momento de solicitar la asistencia haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, maremotos, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.

- Los que tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Los gastos veterinarios por enfermedad de la mascota inscrita si esta es menor de cinco (5) meses o mayor a doce (12) años cumplidos (11años y 364 días). Como fecha de referencia se tomará la fecha de nacimiento registrada en la carátula de la asistencia.
- Las razas agresivas deberán contar con el bozal correspondiente para sus atenciones.
- Esta asistencia no incluye tratamientos con medicina homeopática y/o alternativa.
- Ninguna enfermedad infecciosa que pueda sufrir la mascota inscrita, si ésta no tiene su carné de vacunación y desparasitación al día.
- Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada o se sospeche de etiología como preexistente, crónica, congénita y/o hereditaria.
- Procesos patológicos generados por consolidaciones de cristales o cálculos independientes de su origen.
- Procesos patológicos por hemoparásitos.
- Procesos patológicos por y/o que definan en ruptura de ligamentos independiente del origen.
- Enfermedades parasitarias.
- Enfermedades infecciosas tales como:

En perros:

Distemper, parvovirus, hepatitis infecciosa canina, parainfluenza, leptospirosis, tos de las perreras (traqueítis infecciosa), rabia, babesia, erlichia, dirofilaria, brucella, toxoplasma, neospora.

En gatos:

Calicivirus, rinotraqueítis infecciosa felina, panleucopenia felina, leucemia felina, clamidia, peritonitis infecciosa felina, rabia, bartonella, hemobartonella, toxoplasma, virus de inmunodeficiencia felina.

- Enfermedades preexistentes, congénitas o hereditarias de las mascotas definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. - hemivértebra. - luxación uni o bilateral de rótula. - cualquier tipo de ruptura de ligamentos - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (disti-quiasis). - entropión bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - elongación de paladar con o sin síndrome de braquicefálico. - hernias umbilicales no traumáticas.
- Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.
- Las alteraciones de la conducta o el comportamiento de la mascota.
- La gestación y el parto normal o eutócico.
- Enfermedades oncológicas de cualquier origen benigno o maligno.
- Enfermedades cardiovasculares.
- Enfermedades endocrinas o metabólicas.
- Atopías inespecíficas.
- Enfermedades de origen genético con predisposición patológica por raza.
- Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, TAC, escanografía, resonancia nuclear magnética, electrocardiograma, Rx contrastado, melografía, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio como raspado de piel, citología de oído y todos aquellos especializados, medicamentos especializados.

- Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias para el tratamiento de la enfermedad o accidente.
- Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la República de PERÚ.
- Conductas del afiliado y sus beneficiarios y de la mascota vinculada por cuyos actos corresponde, cuando se encuentren bajo los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.
- Daños o lesiones producidos por la participación de las mascotas vinculadas a una riña o en actos criminales con la aceptación del suscriptor y/o sus familiares directos.
- Mascotas destinadas para fines comerciales.
- La práctica de deportes o la participación de la mascota vinculada en competencias oficiales o exhibiciones.
- No se prestará servicio de paseador canino ni residencia en guardería a mascotas convalecientes o en tratamientos médicos crónicos.
- No se considerará como accidente:
 - A. Todo tipo de enfermedad, en especial, las enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
 - B. El infarto de miocardio. La asistencia mascotas será prestada de acuerdo con los servicios, monto y eventos estipulados en el condicionado presente.

6. **ASISTENCIA EDUCATIVA**

A) **PLATAFORMA EDUCATIVA:**

Como parte de los beneficios asignados al plan asistencial el **SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS** podrán contar con una plataforma educativa cargada con videos de diferentes cursos, la misma que se irá actualizando de forma bimensual, la plataforma está a su disposición 24 horas 365 días del año.

Como parte de los beneficios las categorías los cursos serán: Marketing Digital, desarrollo personal, nutrición, estrategia de ventas y muchas más.

- **Condiciones generales aplicables a la plataforma educativa:** Los anuncios y promociones son cambiadas sin previo aviso.

- Cada publicación contará con sus términos y condiciones particulares, que serán detallados y mostrados previamente en la plataforma.

- Existen vigencias de curso por tiempo limitado.

- Los cursos y talleres no son fijos, pueden sufrir variación durante el tiempo de vigencia.

El acceso será con su documento de identidad a través de la página web: <https://lessin.pe/perfil/>

7. **ASISTENCIA DE GUARDIANÍA**

A) **GUARDIAN EN CASO DE ROBO DEL DOMICILIO:**

En caso de que el SUSCRIPTOR requiera el servicio de un guardián como consecuencia del robo o intento de robo de su vivienda y si como consecuencia de ese hecho intento o intento de robo del domicilio del cliente quedara en situación de inseguridad, a solicitud del cliente, I365 suministrará el servicio de un guardián de emergencia hasta que el domicilio sea puesto nuevamente en situación segura. Para la prestación del presente servicio el SUSCRIPTOR deberá tener la denuncia policial respectiva. Las asistencias en el presente servicio no superarán los S/ 250.00 por asistencia **y se prestarán con un máximo de 1 asistencia por año.**

El servicio de guardián aplica solo si existe un robo con denuncia policial y no incluye guardián con arma de fuego.

8. **ASISTENCIA DE MOZO A DOMICILIO**

A) **MOZO A DOMICILIO MAXIMO 5 HORAS.**

En caso de que el SUSCRIPTOR requiera el servicio de un mozo por evento social dentro de su vivienda a solicitud del cliente, I365 suministrará el servicio de un mozo hasta por 5 horas consecutivas como máximo para la atención de los invitados del evento del SUSCRIPTOR. El presente servicio de asistencia se prestará hasta por 5 horas consecutivas y podrá ser requerido por **MÁXIMO 1 ASISTENCIA POR AÑO.**

El servicio de mozo incluye personal para atender invitados dentro de la vivienda del SUSCRIPTOR, tiempo máximo del servicio por asistencia es de hasta 5 horas. No incluye uniforme personalizado. No incluye servicio fuera del domicilio y/o terceros. En caso de no contar con servicio disponible en la localidad, el reembolso no deberá superar los S/50.00 por atención, siempre que el suscriptor presente la documentación de la contratación del servicio.

9. ASISTENCIA DE ENVÍO Y RECOJO DE PAQUETES

A) MENSAJERO PARA ENVIO DE PAQUETES (HASTA 5KG).

En caso de que el SUSCRIPTOR requiera el servicio de un motorizado para el traslado de paquetes hasta por 5KG, I365 suministrará el servicio de un motorizado para el traslado de dichos paquetes, siempre que no excedan los 5kg y las dimensiones de 60cm x 60cm aproximadamente, o lo que quepa en el espacio del motorizado. Las asistencias en el presente servicio no superarán los S/ 50.00 por asistencia **y se prestarán con un máximo de 2 asistencias por año**, previa coordinación con 3 horas de anticipación como mínimo.

10. ASISTENCIA DE VALET PARKING

A) VALET PARKING MAXIMO 5 HORAS.

En caso de que el SUSCRIPTOR requiera el servicio de un valet parking por evento social dentro de su vivienda a solicitud del SUSCRIPTOR, A365 suministrará el servicio de un chofer hasta por 5 horas consecutivas como máximo para estacionar los vehículos de los invitados, el estacionamiento debe ser proporcionado por el SUSCRIPTOR y en ningún caso deberá realizarse en la vía pública, salvo el SUSCRIPTOR acepte cualquier multa o sanción por estacionar vehículos en la calle. El presente SERVICIO se prestará hasta por 5 horas consecutivas y por un **MÁXIMO 1 ASISTENCIA POR AÑO** y no incluye uniforme.

En caso de no contar con servicio disponible en la localidad el reembolso no deberá superar los S/.50.00 por atención, siempre que el cliente presente la documentación de la contratación del servicio.

Conficiones aplicables a RESCATEL PLUS *511

Los servicios de asistencia sólo se prestarán en el lugar de residencia permanente del **SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS**. Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del suscriptor y sus familiares directos.

Asimismo, I365 está facultada a no prestar los servicios de asistencia en caso de:

- a) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el lugar de residencia del **SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS** y que aparece como su residencia permanente en el contrato. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de asistencia hogar.
- b) Cualquier reparación contratada directamente por el suscriptor y sus familiares directos.
- c) Reparaciones de daños en los bienes muebles del **SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- d) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- e) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- f) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- g) 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 domicilio del afiliado y sus beneficiarios.
- h) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- i) Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.
- j) 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.

- k) En caso de que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el suscriptor y sus familiares directos.
- l) Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia, plomería, electricidad, y cerrajería, sin incluir pisos o acabados.
- m) Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- n) Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.
- o) Colocar y fijar muebles de baño, lavaderos, y lavaplatos cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. Se incluye el desmantelamiento del mueble dañado. Durante el servicio de emergencia y con el fin de solucionar la emergencia se pueden desarmar muebles que van en los lavaderos o lavaplatos, baños etc. Sin embargo, el cliente deberá contratar su servicio de armado para volverlos a colocar.

Asimismo, no se prestarán los servicios de asistencia en caso de los siguientes supuestos:

- a) Para vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, transporte público, taxis, motos, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.
- b) Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.
- c) Cuando el suscriptor y/o sus familiares directos no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- d) Cuando el suscriptor y/o sus familiares directos no se identifiquen como **SUSCRIPTOR Y/O FAMILIAR DIRECTOS de AMERICA MOVIL PERU S.A.C.**
- e) Cuando el Afiliado y sus beneficiarios y/o Beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
 - a) La mala fe del SUSCRIPTOR Y/O FAMILIARES DIRECTOS o del conductor del VEHÍCULO DEL SUSCRIPTOR Y/O FAMILIARES DIRECTOS, comprobada por el personal de I365.
 - b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
 - c) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
 - d) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
 - e) La energía nuclear radiactiva.
 - f) La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
 - g) Prácticas deportivas en competencia.
 - h) El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del **SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS** en el procedimiento.

VI. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS:

Con el fin de que el **SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS** puedan disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- A) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con I365.
- B) Dar aviso oportuno a **I365** del cambio de **RESIDENCIA PERMANENTE DEL SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS**. Queda entendido que en caso de que el **SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS** establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio del Perú, la relación entre **I365** y el **SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS** se tendrá por extinta, con lo cual **I365** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el **SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- C) Identificarse como **SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS** ante los funcionarios de **I365** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados

en el presente documento.

VII. PROCEDIMIENTO EN CASO DE REQUERIR ASISTENCIA

- (i). El **SUSCRIPTOR Y/O SUS FAMILIARES DIRECTOS** deberá llamar a la Central de Emergencia marcando el ***511**
- (ii). Seguidamente, deberá identificarse con el nombre del **SUSCRIPTOR Y/O SUS FAMILIARES DIRECTOS**, documento de identidad, teléfono y dirección para la validación respectiva.
- (iii). El SERVICIO se efectuará las 24 horas del día los 365 días del año, incluyendo los días feriados y no laborables.
- (iv). En el caso de los beneficios adicionales, el **SUSCRIPTOR Y SUS FAMILIARES DIRECTOS** deberá pagar el importe por concepto de tarifas adicionales y/o gastos no incluidos que correspondan de acuerdo con la asistencia utilizada.

VIII. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que **I365** podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad.

IX. COSTO DEL SERVICIO

El costo mensual del servicio será de **S/. 14.00** (adicional al cargo fijo del plan de telefonía móvil contratado). El servicio se renueva automáticamente de manera mensual hasta que el cliente decida dar de baja el servicio.

X. SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO

El Cliente debe llamar al ***511** para solicitar la suscripción al servicio.

XI. DESUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Cliente puede solicitar la desuscripción del servicio vía llamada telefónica al ***511** o al **123** desde una línea móvil Claro mediante el envío de un SMS al **90700** con la palabra **SALIR** o **BAJA** desde la línea móvil afiliada al servicio Rescatel.

La desuscripción automática del servicio será aplicable cuando el cliente haya solicitado la baja definitiva de la línea móvil Claro afiliada al servicio.

XII. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

El servicio será suspendido en los siguientes casos:

- a. Cuando la línea móvil Claro afiliada al servicio se encuentre suspendida.
- b. Cuando el cliente no esté al día en el pago de su servicio de telefonía móvil y/o no este al día en el pago del servicio.
La suspensión podrá ser efectuada dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al vencimiento del recibo. El servicio será reestablecido dentro de los 5 días de verificado el pago de la suma adeudada.
- c. Cuando el suscriptor realice una conducta contraria a las "Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones".
- d. Cuando el suscriptor utilice el servicio para finalidades contrarias a lo previsto en el ordenamiento jurídico vigente y/o que puedan poner en riesgo la infraestructura y funcionamiento del servicio.