

## CLÁUSULA DE ASISTENCIA MULTIRIESGO PYME

### 1. COBERTURA

Sujeto a lo estipulado por todos los términos y condiciones que forman parte de la Póliza, durante toda su vigencia ésta se extiende a cubrir, hasta por los límites especificados en las Condiciones Particulares, los siguientes conceptos:

#### 1.1. ASISTENCIA EN EL NEGOCIO

##### 1.1.1. Envío y Pago de Cerrajero por Emergencia

Si como consecuencia de un hecho fortuito, accidental, súbito o imprevisto como pérdida, o extravío o inutilización de chapas o cerraduras que haga imposible el ingreso o salida al *Lugar del Seguro* y que hagan necesaria la intervención de un cerrajero o de servicios de emergencia, por no existir otras soluciones alternativas, la COMPAÑÍA se obliga a enviar con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la chapa o cerradura.

Si se genera la necesidad de cambio de la cerradura, ésta debe ser provista por el cliente asumiendo la COMPAÑÍA el costo de mano de obra y materiales necesarios para su instalación.

Este beneficio se otorgará hasta por el número de eventos que consta establecido en el Condicionado Particular de la Póliza de Seguro.

No se otorgará el presente servicio de asistencia si es que hubiere transcurrido más de 48 horas de presentada la emergencia o evento.

En caso el evento reportado no se encuentre cubierto por:

- No estar comprendido en la definición de emergencia,
- Sea reportado fuera del plazo establecido (extemporáneo)

La COMPAÑÍA podrá coordinar, a solicitud del cliente, el envío de un técnico en calidad de conexión o referencia, en cuyo caso el cliente se hace responsable de asumir todos los costos y gastos derivados del trabajo requerido así como el costo de evaluación por la vista del técnico.

##### 1.1.2. Envío y Pago de Gasfitero por Emergencia

En caso de rotura o desperfecto accidental de cañerías, artefactos sanitarios, llaves u otras instalaciones fijas de agua del *Lugar del Seguro*, que originen la necesidad de reparar la rotura o avería en forma inmediata, la COMPAÑÍA, coordinará el envío a la brevedad de un técnico especializado que realizará las labores necesarias para

reestablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes del *Lugar del Seguro* lo permitan y la avería no se deba a responsabilidad de la empresa de servicio público de agua potable y alcantarillado correspondiente al domicilio o esté dentro de la responsabilidad del mantenimiento periódico de las redes.

El valor anterior incluye el costo del traslado del operario y la mano de obra. El costo de las piezas que necesiten ser reemplazadas (tales como llaves, grifos, etc.) deberán ser asumidas por el Asegurado. Las instalaciones que correspondan a bienes comunes o de edificios regidos por el régimen de la ley de pisos o de propiedad horizontal o que sean de propiedad de terceros, no se considerarán como pertenecientes al Lugar del Seguro aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

Este beneficio se otorgará hasta por el número de eventos que consta establecido en el Condicionado Particular de la Póliza de Seguro.

No se otorgará el presente servicio de asistencia si es que hubiere transcurrido más de 48 horas de presentada la emergencia o evento.

En caso el evento reportado no se encuentre cubierto por:

- No estar comprendido en la definición de emergencia,
- Sea reportado fuera del plazo establecido (extemporáneo)

La COMPAÑÍA podrá coordinar, a solicitud del cliente, el envío de un técnico en calidad de conexión o referencia, en cuyo caso el cliente se hace responsable de asumir todos los costos y gastos derivados del trabajo requerido así como el costo de evaluación por la vista del técnico.

#### **1.1.3. Envío y Pago de Electricista por Emergencia**

Si como consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del *Lugar del Seguro*, se produzca un corte de energía eléctrica total o parcial, la COMPAÑÍA enviará un técnico especializado en electricidad, para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las instalaciones del inmueble lo permitan.

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. Las piezas que necesiten ser reemplazadas (tales como llaves ferromagnéticas, tableros, luminarias, interruptores, tomacorrientes, etc.) deben ser provistas por el cliente. Las instalaciones que correspondan a bienes comunes o de edificios regidos por el régimen de la ley de pisos o de propiedad horizontal o que sean de propiedad de terceros, no se considerarán como pertenecientes a la Lugar del Seguro aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

**Este beneficio se otorgará hasta por el número de eventos que consta establecido en el Condicionado Particular de la Póliza de Seguro.**

**No se otorgará el presente servicio de asistencia si es que hubiere transcurrido más de 48 horas de presentada la emergencia o evento.**

**En caso el evento reportado no se encuentre cubierto por:**

- **No estar comprendido en la definición de emergencia,**
- **Sea reportado fuera del plazo establecido (extemporáneo)**

**La COMPAÑÍA podrá coordinar, a solicitud del cliente, el envío de un técnico en calidad de conexión o referencia, en cuyo caso el cliente se hace responsable de asumir todos los costos y gastos derivados del trabajo requerido así como el costo de evaluación por la vista del técnico.**

#### **1.1.4. Envío y pago de Vidriero por Emergencia**

**Si como consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o cristales de puertas o de ventanas que formen parte del perímetro y/o fachada exterior de la Lugar del Seguro poniendo en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, la COMPAÑÍA enviará a la brevedad un técnico que procederá a la reposición del elemento, siempre y cuando las condiciones del día y la hora lo permitan.**

**Este beneficio se otorgará hasta por el número de eventos que consta establecido en el Condicionado Particular de la Póliza de Seguro.**

**No se otorgará el presente servicio de asistencia si es que hubiere transcurrido más de 48 horas de presentada la emergencia o evento.**

**En caso el evento reportado no se encuentre cubierto por:**

- **No estar comprendido en la definición de emergencia,**
- **Sea reportado fuera del plazo establecido (extemporáneo)**

**La COMPAÑÍA podrá coordinar, a solicitud del cliente, el envío de un técnico en calidad de conexión o referencia, en cuyo caso el cliente se hace responsable de asumir todos los costos y gastos derivados del trabajo requerido así como el costo de evaluación por la vista del técnico.**

### **1.2. ASISTENCIA LEGAL Y TRIBUTARIA**

#### **1.2.1. Asistencia legal en caso de robo del negocio (In Situ)**

**La COMPAÑÍA brindará al cliente, los servicios de referencia y consultoría legal telefónica en caso de robo de negocio, las**

veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, con el objeto de orientar al cliente, sobre los pasos a seguir y revisar las vías de acción posibles dependiendo de la situación en la que éste se encuentre. Asimismo, de ser requerida por el cliente, la asesoría personalizada in situ, la COMPAÑÍA coordinará con un profesional para que puedan asistir los requerimientos del cliente en los siguientes trámites específicos:

- Coordinación con el Asegurado para la presentación de la denuncia policial respectiva
- Asesoría en la formulación de la declaración y manifestación policial.

Queda entendido que el servicio se limita exclusivamente a los trámites referidos en párrafo anterior, quedando excluido del servicio cualquier gestión o trámite en instancias fiscales y/o judiciales o de cualquier otra índole

Para la aplicación de la presente cobertura, se considerará cada visita del profesional como un evento, cada visita puede tener un máximo de cuatro (04) horas por sesión.

#### **1.2.2. Asistencia legal en caso de fallecimiento del Asegurado (In Situ)**

La COMPAÑÍA brindará al cliente, los servicios de referencia y consultoría legal en caso de fallecimiento del cliente, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, con el objeto de orientar al cliente, sobre los pasos a seguir y revisar las vías de acción posibles dependiendo de la situación en la que éste se encuentre. Asimismo, de ser requerida por el cliente la asesoría personalizada in situ, La COMPAÑÍA coordinará con un profesional para que puedan asistir los requerimientos del cliente, en los siguientes trámites específicos:

- Asesoría para la comunicación a la autoridad policial.
- Coordinar con la policía los trámites levantamiento de cadáver y necropsia de ley, en caso corresponda.

Queda entendido que el servicio se limita exclusivamente a los trámites referidos en párrafo anterior, quedando excluido del servicio cualquier gestión o trámite en instancias fiscales y/o judiciales o de cualquier otra índole.

Para la aplicación de la cobertura se considerará cada visita del profesional como un evento, cada visita puede tener un máximo de cuatro (04) horas por sesión.

### **1.3. ASISTENCIA MÉDICA AL NEGOCIO**

#### **1.3.1. Traslado médico terrestre (ambulancia) por emergencia o accidente**

En caso que el cliente sufra un accidente que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización o tenga una enfermedad grave previa autorización del equipo médico de La COMPAÑÍA, esta última podrá coordinar y cubrir el costo del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir, La COMPAÑÍA podrá coordinar el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. El cliente en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

El servicio de transporte en ambulancia considera al “paciente” con un máximo de un acompañante. El tipo de ambulancia será definido por el médico de La COMPAÑÍA a cargo del procedimiento específico para cada cliente, dependiendo de la emergencia del cliente o beneficiario.

No se otorgará el presente servicio de asistencia si es que hubiere transcurrido más de 48 horas de presentada la emergencia o evento.

#### **1.3.2. Envío de médicos al negocio por emergencia o accidente**

En caso que el Asegurado requiera la evaluación de un especialista en medicina general, por alguna enfermedad o molestia, la COMPAÑÍA gestionará el envío de este especialista al negocio del Asegurado, siempre y cuando exista la infraestructura privada que permita el envío en la localidad donde se encuentre el Asegurado. En las ciudades en las que no se cuente con infraestructura adecuada, La COMPAÑÍA podrá otorgar la presente asistencia vía reembolso, hasta el límite máximo establecido en las Condiciones Particulares de la Póliza de Seguro. Este servicio se brinda sin límite de eventos y con el pago del deducible correspondiente indicado en las condiciones particulares del producto

El servicio se extiende a cubrir el envío del profesional médico y costo de la consulta médica, por lo que los exámenes que deba realizarse el Asegurado, así como los medicamentos y demás gastos que deriven de dicha asistencia médica, serán pagados por el Asegurado con sus propios recursos. El Asegurado en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios. Este servicio se prestará en calidad de asistencia médica de urgencia y podrá ser programado de acuerdo a la disponibilidad del personal médico en la localidad. La COMPAÑÍA no se hace responsable por el chequeo personal del Asegurado con un médico especialista.

#### **1.4. ASISTENCIA SECRETEL**

##### **1.4.1. Transcripción de documentos (mensajes de texto, correo electrónico o cartas)**

A solicitud del Asegurado, La COMPAÑÍA brindará el servicio de transcripción de documentos (mensajes de texto, correo electrónico o cartas), y a solicitud del Asegurado, dirigirlos a través del medio de comunicación elegido por el Asegurado para tal fin (vía telefónica o correo electrónico).

Queda entendido que LA COMPAÑÍA no se hace responsable por lo resultados y/o consecuencias derivadas de este servicio.

Este beneficio se otorgará hasta por el número de eventos que consta establecido en el Condicionado Particular de la Póliza de Seguro.

##### **1.4.2. Traducción de documentos (Traducción No Oficial)**

A solicitud del Asegurado, la COMPAÑÍA brindará el servicio de traducción no oficial de documentos básicos en los idiomas señalados en el siguiente párrafo. El servicio se limita a la traducción no oficial de documentos que no excedan más de 03 (tres) páginas (tamaño A4).

Idiomas disponibles: Inglés, Francés, Italiano, Portugués y Alemán.

Cabe señalar que el servicio de traducción no oficial se brindará de forma literal y básica, es decir no se realizarán traducciones de tipo técnico, financiero y/o bajo cualquier otra modalidad no comprendida en el presente numeral.

Queda entendido que LA COMPAÑÍA no se hace responsable por lo resultados y/o consecuencias derivadas de este servicio.

Este beneficio se otorgará hasta por el número de eventos que consta establecido en el Condicionado Particular de la Póliza de Seguro.

#### **2. BENEFICIOS ADICIONALES**

Bajo los alcances de esta cláusula, la COMPAÑÍA otorga los siguientes beneficios adicionales:

##### **2.1.1. Consulta Médica telefónica 24 horas**

Previo solicitud del Asegurado, La COMPAÑÍA brindará orientación médica vía telefónica al Asegurado cualquier día de la semana las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que el Asegurado pueda resolver sus consultas sobre alguna dolencia o enfermedad.

La COMPAÑÍA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el Asegurado correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y el personal médico profesional en ningún momento diagnosticará o informará recetas médicas a un paciente por vía telefónica. Este servicio se prestará sin límite de montos y sin límite de eventos.

- 2.2. Referencia y coordinación de técnicos para fumigaciones  
En el caso que el Asegurado requiera de servicios en el hogar para realizar fumigaciones, se enviará, previa solicitud del Asegurado, un profesional o técnico especialista a fin que le provea dicha clase de servicios. El costo de los servicios descritos correrá por cuenta del Asegurado.  
El servicio que será otorgado por la COMPAÑÍA solo se refiere a brindar la información del contacto al Asegurado. Será otorgado sin límite de eventos.

- 2.2.1. Secretel : Recepción de Llamadas las 24 horas del día  
Prevía solicitud del Asegurado, la COMPAÑÍA brindará el servicio de recepción de llamadas telefónicas las 24 horas del día, el servicio se brindará en la modalidad de atención vía telefónica entre el Asegurado y público en general o viceversa.

La responsabilidad de LA COMPAÑÍA en este servicio se limita a atender la llamada entrante y gestionar la conexión con el Asegurado. Este servicio se encuentra limitado por la disponibilidad de ubicación telefónica del Asegurado.

La COMPAÑÍA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de este servicio.

Este servicio se brindará sin Límite de monto y sin límite de evento.

- 2.2.2. Secretel: Control de Agendas y Citas  
A solicitud del Asegurado, La COMPAÑÍA brindará el servicio de control de agenda y citas, y se brindará en la modalidad de recordatorio de eventos, citas, reuniones previamente informados a nuestra central telefónica,

Queda entendido que LA COMPAÑÍA no se hace responsable por lo resultados y/o consecuencias derivadas de este servicio.

Este servicio se brindará sin Límite de monto y sin límite de evento.

- 2.3. Servicios de Referencia  
Si durante la vigencia de la *Póliza*, el ASEGURADO requiere información sobre floristerías y/o restaurantes y/o teatros y/o museos y/o cines y/o eventos y/o números de servicios de

emergencia (Bomberos, Policía y/o Serenazgo), ubicados en todo el Perú, la COMPAÑÍA proporcionará esta información vía telefónica.

**2.4. Referencia de técnicos en su localidad para mantenimientos en general**

Cuando el Asegurado requiera de servicios en el hogar tales como los de carpintería, decoración, ebanistería, pintura y/o lavado de tanques, se enviará, previa solicitud del Asegurado, un profesional o técnico especialista a fin que le provea dicha clase de servicios. El costo de los servicios descritos correrá por cuenta del Asegurado.

El servicio que será otorgado por la COMPAÑÍA solo se refiere a brindar la información del contacto al Asegurado. Será otorgado sin límite de eventos.

**2.5. Asistencia tributaria vía telefónica**

La COMPAÑÍA brindará al Asegurado, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría tributaria las veinticuatro horas del día durante los 365 días del año, con el objeto de orientar al Asegurado, sobre los pasos a seguir y revisar las vías de acción posibles dependiendo de la situación en la que éste se encuentre. El Asegurado podrá ser orientado en las siguientes materias única y específicamente:

- Materia tributaria
- Materia laboral

En caso de que, derivado de la consulta realizada, el Asegurado requiera una atención personalizada, los gastos en que incurra el Asegurado por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. La consultoría a que se refiere este servicio será únicamente con fines de orientación para el Asegurado, por lo que La COMPAÑÍA no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el Asegurado.

Este servicio se dará sin costo y sin límite de eventos.

**2.6. Asistencia legal vía telefónica**

La COMPAÑÍA brindará al Asegurado, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal las veinticuatro horas del día durante los 365 días del año, con el objeto de orientar al Asegurado, sobre los pasos a seguir y revisar las vías de acción posibles dependiendo de la situación en la que éste se encuentre. El Asegurado podrá ser orientado en las siguientes materias, única y específicamente:

- Materia civil
- Materia penal
- Materia familiar



En caso de que, derivado de la consulta realizada, el Asegurado requiera una atención personalizada, los gastos en que incurra el Asegurado por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. La consultoría a que se refiere este servicio será únicamente con fines de orientación para el Asegurado, por lo que La COMPAÑÍA no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el Asegurado. Este servicio se dará sin costo y sin límite de eventos

**2.7. Referencias de médicos especialistas, clínicas y hospitales (a nivel nacional)**

La COMPAÑÍA a solicitud del Asegurado proporcionará referencias de médicos y en su caso coordinará la cita con médicos cuando el Asegurado así lo solicite. LA COMPAÑÍA no será responsable por el diagnóstico o tratamiento que realice el especialista. El costo de la consulta, medicamentos y tratamientos derivados de la misma serán cubiertas por el Asegurado en su totalidad.

Este servicio que será otorgado por la COMPAÑÍA solo se refiere a brindar la información del contacto al Asegurado. Será otorgado sin límite de eventos.

**2.8. Asistencia PC's al negocio**

**2.8.1. Atención telefónica tecnológica – 24 horas 365 días al año**

A solicitud de Asegurado o sus beneficiarios, La COMPAÑÍA brindará el servicio telefónico en materias tecnológicas, tales como las que a continuación mencionamos:

- Orientación para instalación de SW
- Asesoría básica en uso de Office y Windows
- Consultas sobre SW y HW
- Cualquier consulta tecnológica que necesite reconfiguración de navegador

Este servicio se prestará sin límite de monto ni límite de evento.

**2.8.2. Soporte tecnológico vía web**

Prevía solicitud del Asegurado o uno de sus beneficiarios, solicitando este servicio, La COMPAÑÍA podrá en contacto con un técnico especializado vía web en materias como:

- Servicio de chat integrado
- Limpieza de virus online, archivos temporales, etc.
- Instalación de SW (proporcionado por el Asegurado)
- Instalación de anti spyware (adware)
- Instalación de filtro de seguridad para los niños

Este servicio se prestará sin límite de monto ni límite de evento.

**2.8.3. Consulta sobre Software o Hardware**

Si el Asegurado lo solicita, La COMPAÑÍA realizará la coordinación para consulta sobre Software o hardware. En caso de que, derivado de la consulta realizada, el Asegurado requiera una atención personalizada, los gastos en que incurra el Asegurado por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos.

El servicio que será otorgado por la COMPAÑÍA solo se refiere a brindar la información del contacto al Asegurado. Será otorgado sin límite de eventos.

- 2.9. Cuando el Asegurado requiera de referencia y/o coordinación sobre floristerías, bomberos, policía, serenazgo, restaurantes, centros culturales y más; La COMPAÑÍA le proporcionará la información del o los establecimientos que considere adecuados a la solicitud, y solo a petición del Asegurado, La COMPAÑÍA coordinará a cargo de éste la reservación en el evento cultural, teatro, cine etc., quedando a cargo del Asegurado cualquier otro gasto en que incurra, los cuales serán pagados con sus propios recursos y bajo sus propios riesgos, La COMPAÑÍA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del establecimiento elegido.**

**Este servicio se brindará sin Límite de monto y sin límite de evento.**

**3. TERRITORIALIDAD**

La COMPAÑÍA prestará los servicios descritos en la presente Cláusula de Asistencia en Lima Metropolitana, Callao y en las provincias que se detallan a continuación:

Lima Metropolitana: Callao y Balnearios:

- Por el Norte: hasta Chancay, inclusive.
- Por el Sur: hasta Cañete, inclusive.
- Por el Este: hasta San Mateo, Tíclio y Cieneguilla
- Por el Oeste: La Punta, inclusive.

Provincias: El radio de acción será de 60 Km a la redonda partiendo del centro de cada ciudad que se describe a continuación:

- Por el Norte: Tumbes, Piura, Sullana, Talara, Cajamarca, Chiclayo, Trujillo, Chimbote, Huaraz, Huaral, Barranca.
- Por el Sur: Ica, Chincha, Pisco, Arequipa, Juliaca, Puno, Moquegua, Ilo, Tacna.
- Por el Este: Huancayo, Ayacucho, Cusco.
- Por el Oriente: Tarapoto, Iquitos.

No se brindará servicio de asistencia a las siguientes Provincias:

- Ucayali
- Madre de Dios
- Loreto a excepción de Iquitos
- Pasco
- Huancavelica

#### **4. EXCLUSIONES GENERALES**

**A las coberturas de asistencia descritas en la presente Cláusula, les son aplicables las exclusiones y limitaciones previstas para cada uno de los servicios. Es entendido que además no quedará cubierto por las disposiciones de estas condiciones además lo siguiente:**

**Cuando el Asegurado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.**

- 4.1. Los resultantes de los servicios que el Asegurado haya contratado sin el previo consentimiento de La COMPAÑÍA.**
- 4.2. Los derivados de prácticas deportivas en competencias automovilísticas o acuáticas, paracaidismo, todo tipo de esquí, artes marciales, actividades submarinas, salto de puentes o de cualquier punto elevado al vacío, cacería, ala delta, parapente, escalamiento, andinismo o alpinismo;**
- 4.3. Mala fe del Asegurado, comprobada por el personal de La COMPAÑÍA o si en la petición mediere mala fe.**
- 4.4. Eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, ciclones.**
- 4.5. Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.**
- 4.6. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpo de seguridad.**
- 4.7. Energía nuclear radiactiva.**
- 4.8. La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.**
- 4.9. Enfermedades mentales, siempre que no se trate de una emergencia médica.**
- 4.10. Cuando el Asegurado no se identifique como cliente de los servicios.**