



## Seguro MultiAyuda

Solicitud-Certificado N° \_\_\_\_\_

Código SBS: AE2036100143

Póliza No: 31 – 170512

### Datos Generales de la Solicitud-Certificado

Inicio de vigencia: las 12 hrs. Del \_\_\_\_\_

Fin de vigencia: Las 12 hrs. Del \_\_\_\_\_, o ante la ocurrencia de alguno de los supuestos establecidos en la cláusula 9° del Condicionado General, lo que ocurra primero.

Renovación: Facultativa

Vigencia: Anual

### Compañía de Seguros (La Compañía)

Denominación Social: Chubb Perú S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros

RUC: 20390625007

Dirección: Calle Amador Merino Reyna 267 Of. 402, San Isidro, Lima Teléfono: 417-5000

Correo Electrónico: [atencion.seguros@chubb.com](mailto:atencion.seguros@chubb.com)

Página Web: <http://www.chubb.com/pe>

### Contratante

Denominación o Razón Social: Financiera QAPAQ S.A.

Tipo y N° Doc. Identidad: RUC 20521308321

Dirección: Av. Pershing N°455, Urb. Country Club Lima

Provincia: Lima

Teléfono: (01) 205-4320

<https://www.qapaq.pe/>

Distrito: Magdalena del Mar

Departamento: Lima

Página web:

### Asegurado Titular

Nombres y Apellidos:

Fecha de Nacimiento:

Dirección:

Provincia:

Teléfono:

Relación con el Contratante: Cliente

Tipo y N° Doc. Identidad:

Distrito:

Departamento:

Correo Electrónico:

### Requisitos para ser Asegurado

Edad de Mínima de Ingreso: 18 años

Edad Máxima de Ingreso: 70 años con 364 días

Edad Máxima de Permanencia: 75 años con 364 días

### Beneficiarios

Para la cobertura de Muerte Accidental: Los Beneficiarios serán los indicados a continuación:

<u>Nombres</u>	<u>Apellidos Paterno</u>	<u>Apellido Materno</u>	<u>% de Capital</u>	<u>Relación con el Asegurado</u>

En caso no se hayan designado porcentajes, se pagará a cada uno de los Beneficiarios descritos en el presente documento en alícuotas iguales. Asimismo, en caso de no haberse designado ningún Beneficiario se pagará en alícuotas iguales a los herederos legales. El ASEGURADO podrá modificar la designación de beneficiarios en cualquier momento, mediante comunicación escrita cursada a **LA COMPAÑÍA**.

### Descripción del Interés Asegurado

Proteger al ASEGURADO contra el riesgo de fallecimiento por causa de un accidente.

### Cobertura del SEGURO

<b>Cobertura</b>	<b>Suma Asegurada</b>
Muerte Accidental	S/ 1,000

### Servicios de la ASISTENCIA (\*)

<b>ASISTENCIA HOGAR</b>	<b>MONTO MÁXIMO EN SOLES</b>	<b>N° DE EVENTOS MÁXIMO POR AÑO DE VIGENCIA</b>
Cerrajero por emergencia	Hasta S/ 200.00	02 eventos
Vidriero por emergencia	Hasta S/ 200.00	02 eventos
Electricista por emergencia	Hasta S/ 200.00	02 eventos
Gasfitero por emergencia	Hasta S/ 200.00	02 eventos
Referencia y coordinación para técnicos en arreglos generales	100% Servicio	Sin Límite
Instalación de luminarias / servicio de cambio de tomacorrientes / instalación de cortinas y persianas / grifería básica /configuración TV	Hasta S/ 200.00 (entre todos los servicios)	03 eventos (entre todos los eventos)

(\*) El servicio de ASISTENCIA es brindado por VDR ASISTENCIAS S.A.C. identificada con RUC 20600128605. Para ello, el ASEGURADO deberá comunicarse al (01) 641-7256 de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 06:00 p.m. a fin de solicitar alguno de los servicios correspondientes. Aplican términos y condiciones en el condicionado de Servicio de Asistencia previsto al final del presente documento. Los servicios de asistencia podrán ser utilizado luego de 30 días de permanencia en el producto.

### Exclusiones del SEGURO

Quedan excluidos de la cobertura indicada, los accidentes que sufra el ASEGURADO a consecuencia de, en relación a, o como producto de:

- a) Suicidio, consciente y voluntario, dentro de los dos (02) primeros años de vigencia de la cobertura; intento de suicidio, auto mutilación o auto lesión.
- b) Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas, con o sin declaración de guerra, guerra civil, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, poder militar o usurpado, ley marcial, motín o conmoción civil.
- c) Detonación nuclear, reacción, radiación nuclear o contaminación radioactiva; independientemente de la forma en que se haya ocasionado.
- d) Pena de muerte o participación activa del ASEGURADO en cualquier acto ilícito o en actos violatorios de leyes o reglamentos, siempre que el mismo constituya delito o causa del siniestro; duelo concertado; en peleas o riñas, salvo en aquellos casos en que se establezca judicialmente o a través de indicios razonables (en caso de fallecimiento del ASEGURADO) que se ha tratado de legítima defensa; servicio militar; así como en huelgas, motín, conmoción civil, daño malicioso, vandalismo y terrorismo.
- e) Por acto delictivo cometido por el beneficiario o heredero contra el ASEGURADO, en calidad de autor o cómplice, dejando a salvo el derecho a recibir la suma asegurada de los restantes beneficiarios o herederos, si los hubiere, así como su derecho de recibir la parte proporcional de la suma asegurada que le correspondía al beneficiario excluido.
- f) Viajes aeronáuticos que haga el ASEGURADO en calidad de pasajero en vuelos de itinerarios no fijos ni regulares.
- g) Participación del ASEGURADO como conductor o acompañante en carreras o ensayos de velocidad o de resistencia de automóviles, motocicletas, lanchas a motor o avionetas.
- h) Lesiones pre-existentes al momento de contratar este seguro, entendidas estas como cualquier condición de alteración del estado de salud diagnosticada por un profesional médico colegiado o cualquier lesión, conocida por el titular o dependiente y no resuelta en el momento previo a la contratación del presente seguro.
- i) Participación activa en carreras, ejercicios o juegos atléticos que no sean controlados por alguna institución deportiva, acrobacia, participación en actividades competitivas o deportivas de manera profesional.
- j) El desempeño de alguna profesión u oficio riesgoso, entendiéndose por ellos aquellos que ponen en peligro la vida o el estado de salud del ASEGURADO. Ejemplos: ser minero, bombero, vigilante, miembro de las fuerzas armadas o policiales.
- k) Desempeñarse el ASEGURADO como piloto, tripulante de aviones civiles o de empresas de aeronavegación, asimismo como empleado de las referidas líneas que en calidad de pasajero y en razón de su ocupación haga uso de las mismas líneas en que presta sus servicios.
- l) Bajo la influencia de alcohol, drogas, o en estado de sonambulismo. Para la aplicación de esta exclusión se tomará como referencia las disposiciones legales vigentes en relación al límite máximo aceptable de 0.5 gramos de alcohol por litro de sangre al momento de un accidente de tránsito, así como el ratio de 0.15 gramos de alcohol por litro de sangre como promedio de metabolización del alcohol por el organismo por hora. Este ratio se aplicará al lapso transcurrido entre la hora del accidente y la hora del examen obligatorio de dosaje. Esta exclusión es aplicable a cualquier accidente, no está referida únicamente al accidente de tránsito.
- m) Inhalación de gases, intoxicación o envenenamiento sistemático.
- n) Ataques cardíacos, vértigos, convulsiones, desmayos, trastornos mentales o parálisis.
- o) Las consecuencias de hernias, sea cual fuere la causa de que provengan, enredamientos intestinales, insolaciones o congelación.
- p) Accidentes provocados dolosamente por el CONTRATANTE y/o ASEGURADO.

q) Intervenciones quirúrgicas o de cualquier medida médica, siempre que no se hayan hecho necesarias a raíz de un accidente sujeto a indemnización.

r) Apoplejía, congestiones, síncope, edemas agudos, infartos al miocardio, trombosis y ataques epilépticos.

### Contraprestación Total

Prima Comercial del SEGURO	Prima Comercial del SEGURO + IGV
S/ 35.88	S/ 42.34

  

Contraprestación por servicio de ASISTENCIA	Contraprestación por el servicio de ASISTENCIA + IGV
S/ 6.49	S/ 7.66

  

Valor de la CONTRAPRESTACIÓN Total	Valor de la CONTRAPRESTACIÓN Total + IGV
S/ 42.37	S/ 50.00

Periodicidad de pago: Pago único adelantado

El Valor de la Contraprestación Total incluye:

Cargos por la comercialización de seguros a través de la bancaseguros u otro comercializador: 48.77%

**Forma y Lugar de Pago de la Prima: (marcar la opción elegida con una "X"):**

- Con cargo al crédito del ASEGURADO (                    )
- En efectivo (                    )

### Derecho de Arrepentimiento

El ASEGURADO tiene derecho de arrepentimiento para resolver la Solicitud-Certificado, sin expresión de causa ni penalidad alguna. Este derecho se podrá ejercer dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la fecha de recepción de la Solicitud-Certificado, siempre que la Solicitud-Certificado no sea condición para contratar operaciones crediticias, debiendo la COMPAÑÍA devolver el monto de la prima recibida.

Para tal fin, el ASEGURADO que quiera hacer valer su derecho de resolver la Solicitud-Certificado, podrá emplear, a su consideración, los mismos mecanismos de forma, lugar y medios que usó para la contratación del seguro. En caso el ASEGURADO ejerza este derecho luego de haber pagado el total o parte de la prima, la COMPAÑÍA procederá a la devolución de la prima pagada dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que realizó su solicitud.

### Derecho de Resolución sin Expresión de Causa

El ASEGURADO TITULAR puede resolver el contrato de manera unilateral y sin expresión de causa mediante comunicación escrita quedando la Solicitud-Certificado resuelta de manera inmediata. Si la COMPAÑÍA ejerce dicho derecho, deberá comunicarlo previamente al ASEGURADO y/o CONTRATANTE con no menos treinta (30)

días calendario de anticipación. El artículo 11° de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Accidentes Personales establece este derecho.

#### Aceptación de Cambio de Condiciones Contractuales (durante la vigencia del contrato)

La COMPAÑÍA está obligada a comunicar por escrito al CONTRATANTE sobre la modificación que quisiera realizar, quien tiene derecho a analizar la propuesta y tomar una decisión dentro de los (30) días calendarios siguientes contados desde que recibió la comunicación.

EL CONTRATANTE podrá aceptar o no la modificación propuesta. Si está de acuerdo con la modificación deberá informarlo por escrito a la COMPAÑÍA dentro del plazo antes señalado. La COMPAÑÍA deberá emitir un endoso a la Póliza dejando constancia de la modificación efectuada.

En el caso que el CONTRATANTE no esté de acuerdo con la modificación propuesta por la COMPAÑÍA, el contrato se mantiene vigente en los términos originales, hasta su vencimiento, luego de lo cual no procederá la renovación automática del contrato.

La COMPAÑÍA proporcionará la documentación suficiente al CONTRATANTE para que éste ponga en conocimiento de los ASEGURADOS las modificaciones que se hayan incorporado en el contrato.

#### Terminación del Seguro

La Solicitud-Certificado terminará en el momento en que suceda alguno de los siguientes hechos:

- a) La muerte del ASEGURADO Titular.
- b) Al cumplir el ASEGURADO Titular la edad límite de permanencia. En dicho caso, la COMPAÑÍA procederá a reembolsar al CONTRATANTE/ASEGURADO, según corresponda, la prima en función al periodo no devengado (no cubierto) dentro del plazo de treinta (30) días, computado desde la fecha de terminación.
- c) Al vencimiento del plazo de la presente Póliza, en caso ésta no haya sido renovada.
- d) Si la COMPAÑÍA no reclama el pago de la prima dentro de los noventa (90) días siguientes al vencimiento del plazo.

#### Aviso del Siniestro y Procedimiento para solicitar la cobertura

En caso de siniestro, el BENEFICIARIO deberá cumplir con lo siguiente:

1) **Aviso del siniestro:** Dar aviso a la COMPAÑÍA o el Comercializador por cualquiera de los medios de comunicación pactados, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de conocido el suceso o de haber tomado conocimiento del beneficio, o después de dicho término tan pronto como sea posible, siempre y cuando el retraso obedezca a motivos de fuerza mayor, caso fortuito o imposibilidad de hecho, a cuyos efectos le será de aplicación lo previsto en el numeral 13.11 del artículo 13° de las Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Accidentes Personales.

2) **Documentos:** Posteriormente, para la Solicitud de Cobertura, deberá presentar en las oficinas de la COMPAÑÍA o del COMERCIALIZADOR los siguientes documentos (en original o certificación de reproducción notarial, antes copia legalizada). El BENEFICIARIO podrá presentar los documentos en cualquier momento, sin plazo límite específico pero antes del plazo de prescripción establecido por la normatividad vigente:

- a. Documento de identidad del ASEGURADO fallecido, de tenerlo físicamente;
- b. Partida o Acta de Defunción emitido por RENIEC;
- c. Certificado Médico de Defunción completo emitido por el médico o personas autorizadas por la autoridad sanitaria;
- d. Documento de identidad de los BENEFICIARIOS;
- e. Copia Certificada del Atestado o Informe Policial Completo emitido por la Policía Nacional del Perú, según corresponda;
- f. Protocolo de Necropsia completo ); emitido por el Instituto de Medicina Legal del Ministerio Público-Fiscalía de la Nación, según corresponda; y
- g. Resultado de Dosaje Etílico emitido por la Policía Nacional del Perú y/o Resultado de Análisis Toxicológico emitido por el Instituto de Medicina Legal del Ministerio Público-Fiscalía de la Nación, según corresponda.

En caso de muerte presunta del ASEGURADO, ésta deberá acreditarse conforme a las disposiciones legales vigentes.

La COMPAÑÍA tendrá un plazo máximo de treinta (30) días contados desde la recepción completa de los documentos antes indicados, para aprobar o rechazar la solicitud de cobertura; salvo que solicite una prórroga al ASEGURADO para realizar nuevas investigaciones y obtener evidencias relacionadas con el siniestro. En caso que el ASEGURADO no apruebe la solicitud de prórroga presentada por la COMPAÑÍA, ésta se sujetará al procedimiento establecido para tal efecto en el TUPA de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's.

En caso que la COMPAÑÍA requiera aclaraciones o precisiones adicionales, respecto a la documentación e información presentada, la COMPAÑÍA podrá realizar tal requerimiento dentro de los primeros veinte (20) días de recibida la documentación completa presentada para la solicitud de cobertura, lo que suspenderá el plazo de aprobación o rechazo hasta la presentación de la documentación e información correspondiente.

El plazo de veinte (20) días antes indicado se encuentra dentro de los treinta (30) días con el que cuenta La Aseguradora para pronunciarse sobre la aprobación o rechazo de la solicitud de cobertura.

Si la solicitud de cobertura fuese aprobada por La COMPAÑÍA o hubiese transcurrido el plazo de treinta (30) días sin pronunciamiento por parte de la COMPAÑÍA o, de ser el caso, la correspondiente prórroga, se pagará el beneficio dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes. En casos en los que legalmente deba practicarse una necropsia y/o dosaje etílico, y los mismos no se lleven a cabo por negativa de los familiares, según corresponda, la COMPAÑÍA quedará liberada de pagar la indemnización o beneficio pactado.

#### **Información Adicional**

##### **Lugares autorizados para solicitar la cobertura:**

Oficinas de la COMPAÑÍA / el COMERCIALIZADOR

##### **Medios habilitados para presentar consultas y/o reclamos:**

El CONTRATANTE y/o ASEGURADO y/o BENEFICIARIO puede hacer consultas o presentar reclamos por los servicios prestados de forma verbal o escrita, a través de los mecanismos que a continuación se detallan:

- a. En forma verbal o por escrito (carta simple) en la oficina principal de la COMPAÑÍA ubicada en Calle Amador Merino Reyna N° 267 Of. 402 – San Isidro. Telf. (51-1) 417-5000 (\*).
- b. Escribiendo a: [atencion.seguros@chubb.com](mailto:atencion.seguros@chubb.com) o ingresando a nuestro formulario web de Atención de Consultas y Reclamos que se encuentra en la siguiente dirección <http://www.chubb.com/pe> opción “Contáctenos” – “Solicitud Electrónica”.
- c. Llamando a las Ejecutivas de Atención al Cliente a los teléfonos 399-1212 (\*\*)

En los tres mecanismos señalados, como requisito previo para atender el reclamo, se deberá presentar la siguiente información:

- Nombre completo del usuario reclamante.
- Fecha de reclamo.
- Motivo de reclamo.
- Tipo de Seguro.
- Detalle del reclamo.

El reclamo será atendido en un plazo que no debe exceder los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del mismo.

(\*) Horario de Atención: De lunes a jueves: 9:00 am a 6:00 pm y viernes de 9:00 am a 2:00 pm

(\*\*) Horario de Atención: De lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm

### Instancias Habilitadas para Reclamos y/o Denuncias

- **Defensoría del Asegurado:** En tanto el monto del siniestro no supere los US\$50,000.00 el CONTRATANTE y/o ASEGURADO y/o BENEFICIARIO puede recurrir a la Defensoría del Asegurado. Web: [www.defaseg.com.pe](http://www.defaseg.com.pe) Telefax: 01 421-0614, Dirección: Calle Amador Merino Reyna 307 Piso 9 San Isidro – Edificio Nacional.
- **Superintendencia de Banca, Seguros y AFP:** Departamento de Servicios al Ciudadano, Teléfono: 0-800-10840 (llamada gratuita a nivel nacional), Dirección: Av. Dos de Mayo N° 1475, San Isidro – Lima, Web: [www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)
- **INDECOPI:** Dirección: Calle de la Prosa 104, San Borja - Lima, Teléfono: (511) 224 7777, Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe).

### Domicilio y Comunicaciones

La COMPAÑÍA y el ASEGURADO TITULAR señalan como sus domicilios el que aparece registrado en la presente Solicitud-Certificado, a donde se dirigirán válidamente todas las comunicaciones y/o notificaciones extrajudiciales o judiciales.

El CONTRATANTE y/o ASEGURADO TITULAR y/o BENEFICIARIO notificarán a la COMPAÑÍA anticipadamente y por escrito, su cambio de domicilio sin cuyo requisito, carecerá de efecto para esta Solicitud-Certificado.

Asimismo, los avisos y comunicaciones que intercambien las partes contratantes deberán ser formuladas de forma física o por cualquiera de los medios de comunicación pactados en la solicitud de seguro (electrónicas o telefónicas), con constancia de recepción, bajo sanción de tenerse por no cursadas.

### Autorización de Uso de Datos Personales

El ASEGURADO otorga su consentimiento libre, previo, informado, expreso e inequívoco para que LA COMPAÑÍA, cuya dirección se detalla en el encabezado de la póliza, incluya todos sus datos personales consignados en el presente documento, según corresponda, en sus sistemas y base de datos y pueda dar tratamiento a dicha información.

El ASEGURADO acepta expresamente que la COMPAÑÍA comunique sus datos personales a entidades y/o personas para el cumplimiento de las actividades necesarias para el desarrollo del servicio contratado, cuyo listado completo se encuentra en la página web [www.chubb.com/pe](http://www.chubb.com/pe). LA COMPAÑÍA garantizará la confidencialidad de sus datos, salvo lo indicado en el presente documento.

El ASEGURADO acepta y consiente que el tratamiento de los datos personales tendrá como consecuencia que estos puedan ser tratados por LA COMPAÑÍA para realizar estudios estadísticos y de siniestralidad, remitir información sobre sus productos y servicios, a través de medios electrónicos, llamadas telefónicas o correspondencia escrita, así como el flujo transfronterizo de la información a otras entidades ubicadas en Estados Unidos con la finalidad de realizar actividades relacionadas a la naturaleza del contrato, garantizar la continuidad de las operaciones de la empresa ante cualquier contingencia y la gestión de otras solicitudes o contratos por parte de la COMPAÑÍA.

Asimismo, EL ASEGURADO acepta que sus datos puedan ser cedidos exclusivamente con las finalidades indicadas anteriormente a otras personas naturales o jurídicas con las que la ASEGURADORA mantiene o suscribe acuerdos de colaboración, cuyo listado completo se encuentra en la página web [www.chubb.com/pe](http://www.chubb.com/pe), respetando el cumplimiento de la legislación peruana sobre protección de datos de carácter personal.

**Marcar con una (X) la opción elegida:**

**Acepta**

**No acepta**

EL ASEGURADO manifiesta que tiene conocimiento sobre sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de sus datos personales, cuyo carácter es gratuito; bastando para ello enviar un correo consignado nombre y apellidos, tipo y número de documentos de identidad, datos respecto de los cuales busca ejercer sus derechos y medio de contacto; mediante comunicación dirigida a: [atencion.seguros@chubb.com](mailto:atencion.seguros@chubb.com).

La COMPAÑÍA declara que su Banco de Datos Personales ha sido declarado a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, mediante inscripción en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales con la denominación CLIENTES y el código RNPDP-PJP N° 4036.

Los datos personales proporcionados se conservarán mientras no se solicite su cancelación por el titular de la información o hasta un plazo de 10 años a partir del inicio de la relación contractual, lo que suceda primero.

### Importante

- La información contenida en esta Solicitud-Certificado se complementa con las Condiciones Generales y Cláusulas Generales de Contratación Comunes a los Seguros de Accidentes Personales.
- El ASEGURADO tiene derecho a solicitar copia de la Póliza del Seguro a LA COMPAÑÍA, la cual deberá ser entregada en un plazo máximo de quince (15) días calendarios contados desde la recepción de la solicitud presentada por el ASEGURADO.
- En el caso que este seguro sea comercializado a través de un comercializador las comunicaciones que le curse el CONTRATANTE, ASEGURADO o beneficiario por aspectos relacionados con el contrato de seguro, tienen el



mismo efecto que si se hubiere dirigido a LA COMPAÑÍA. Asimismo, los pagos efectuados por el CONTRATANTE o ASEGURADO al comercializador se consideran abonados a LA COMPAÑÍA en la misma fecha de su realización.

- LA COMPAÑÍA es responsable frente al contratante y/o asegurado de la cobertura contratada.
- LA COMPAÑÍA es responsable de todos los errores u omisiones en que incurra el comercializador; sin perjuicio de las responsabilidades y obligaciones que le corresponden. En el caso de bancaseguros se aplicará lo previsto en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 3274-2017 y sus normas modificatorias.
- La presente Solicitud-Certificado forma parte del Registro Nacional de Información de Contratos de Seguros de Vida y de Accidentes Personales con Cobertura de Fallecimiento o de Muerte Accidental, creado mediante la Ley 29355.

#### **CARGAS**

- *El presente producto presenta obligaciones a cargo del usuario cuyo incumplimiento podría afectar el pago de la indemnización o prestaciones a las que tendría derecho.*
- *Dentro de la vigencia del contrato de seguro el asegurado se encuentra obligado a informar a la empresa los hechos o circunstancias que agraven el riesgo asegurado.*

Fecha de emisión: \_\_\_\_\_

**Mediante la suscripción del presente documento el ASEGURADO Titular acepta la contratación del SEGURO previamente descrito, correspondiente a Chubb Perú S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros y el servicio de ASISTENCIA descrito a continuación, brindado por VDR Asistencias S.A.C.**



**Juan Carlos Puyó de Zavala**  
**Gerente General**  
**Chubb Seguros Perú S.A.**

**EL ASEGURADO**

## CONDICIONADO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

### ASISTENCIA HOGAR

Se incluirán al plan de asistencia a las personas naturales a partir de:

- Edad Mínima de Ingreso: 18 años
- Edad Mínima de Ingreso: 70 años y 364 días
- Edad Máxima de Permanencia: 75 años y 364 días

#### Consideraciones:

- **Para hacer uso de los beneficios requiere siempre que el titular resida en el territorio nacional.**
- **Todos los servicios deberán ser solicitados a través de la Central de Asistencias asignada para su cartera (01) 6417256.**
- **Los servicios podrán ser solicitados por el Titular o familiares (padres, hijos mayores de 18 años, esposa, cónyuge o conviviente) siempre que vivan en mismo domicilio del Titular registrado.**
- **La Asistencia MULTI AYUDA – podrá ser utilizado luego de 30 días de permanencia en el producto.**

**1. Servicio de Gasfitero por emergencia al domicilio:** VDR Asistencias brindará en caso de rotura o desperfecto accidental de tuberías, estanques sanitarios, desatoro en el interior de la vivienda de las siguientes áreas servicios higiénicos (lavatorio, ducha o inodoro), cocina y lavandería; llaves u otras instalaciones fijas de agua propias del domicilio del Afiliado, que originen la necesidad de reparar la rotura o avería en forma inmediata, VDR Asistencias coordinará el envío a la brevedad de un técnico especializado que realizará las labores necesarias para restablecer el servicio siempre y cuando el estado de las redes del domicilio del Afiliado permitan y la avería suscitada no se deba a responsabilidad de la empresa sanitaria correspondiente al predio o esté dentro de la responsabilidad del mantenimiento periódico de las redes. VDR Asistencias no asumirá responsabilidad por gastos adicionales en los que incurra el técnico. Para la atención de la asistencia es necesario que el titular Afiliado o familiar adulto se encuentre presente durante el servicio. Además, la emergencia deberá ser comunicada en un plazo máximo de 72 horas de ocurrida el incidente.

El servicio aquí establecido se brindará hasta un monto máximo de S/ 200.00 por un evento con un beneficio de dos eventos al año. **El monto del servicio no incluye el costo de los materiales ni accesorios, si cubre el traslado del operario y mano de obra.**

Para solicitar el servicio deberá llamar a la central telefónica de VDR Asistencias (01) 6417256 disponible de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 06:00 p.m.

#### **Queda excluido del presente servicio:**

- **Las reparaciones de gasfitería no incluyen trabajos de albañilería**
- **Desatoro complejo en el interior de la vivienda que implique trabajos de albañilería o se requiera de una máquina.**
- **Cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras, problemas de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones**
- **La reparación y/o mantenimiento de tanque elevado o cisterna**
- **Reparación en jardines y/o áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de agua potable y alcantarillado.**
- **Reparaciones en instalaciones clandestinas o reconexiones del suministro de agua cuando ha sido suspendido por falta de pago**
- **No se darán como emergencias en el hogar los servicios de destapar muebles de baño, muebles de cocina, registros sanitarios, cañerías, etc.**

**2. Servicio de Electricista por emergencia al domicilio:** VDR Asistencias brindará el servicio cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del domicilio del Afiliado se produzca un corte de energía eléctrica total o parcial (corto circuito), VDR Asistencias enviará a la brevedad posible un técnico electricista, para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando, el estado de las instalaciones del inmueble lo permitan. Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, llaves de cuchillas, interruptores, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble domicilio del Afiliado. Para la atención de la asistencia es necesario que para solicitar el servicio deberá llamar a la central telefónica de VDR Asistencias **(01) 6417256** disponible de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 06:00 p.m.

El servicio aquí establecido se brindará hasta un monto máximo de S/ 200.00 por un evento con un beneficio de dos eventos al año. El monto del servicio no incluye el costo de los materiales ni accesorios, si cubre el traslado del operario y mano de obra.

**Queda excluido del presente servicio la reparación y/o reposición de averías propias:**

- **Enchufes e interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.**  
Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, televisores, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- **Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de energía eléctrica**
- **Reparación que requieran trabajos de albañilería**
- **Reparaciones en instalaciones clandestinas o reconexiones del suministro eléctrico cuando ha sido suspendido por falta de pago.**

**3. Servicio de Cerrajero por emergencia al domicilio:** VDR Asistencias brindará el servicio cuando a consecuencia de cualquier accidente o emergencia en el hogar como pérdida, extravío, robo u olvido de las llaves, inutilización de las cerraduras por intento de hurto que impida la apertura de la vivienda afiliada tanto de puertas internas o externas de madera o de cualquier tipo que corresponda a la residencia permanente del Afiliado o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma y/o la seguridad de algún miembro de la familia, y que hagan necesaria la intervención de un cerrajero al encontrarse en situación de emergencia, por no existir otras soluciones alternativas, VDR Asistencias enviará con la mayor prontitud posible, un Técnico que realizará la reparación de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la vivienda afiliada que corresponda a la residencia permanente del Afiliado. Para la atención de la asistencia es necesario que el titular Afiliado o familiar adulto se encuentre presente durante el servicio. Además, la emergencia deberá ser comunicada en un plazo máximo de 72 horas de ocurrida el incidente.

El servicio aquí establecido se brindará hasta un monto máximo de S/ 200.00 por un evento con un beneficio de dos eventos al año. El valor suscrito no incluye el costo de los materiales, queda cubierto el traslado del operario y mano de obra por el monto establecido.

Para solicitar el servicio deberá llamar a la central telefónica de VDR Asistencias **(01) 6417256** disponible de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 06:00 p.m.

**Queda excluido del presente servicio:**

- La reparación y/o reposición de cerraduras, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores.
- La reparación y/o reposición de puertas internas o externas, de madera o de cualquier tipo, que impidan el acceso a partes internas o externas del inmueble.
- La apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas, depósitos, áreas comunes y garajes.
- Cambio de cerraduras de puertas interiores o exteriores de acceso al inmueble.
- Reparación, elaboración o reposición de llaves.
- La reparación y/o reposición de cerraduras digitales.
- Sistemas de alarmas o seguridad.

4. **Servicio de Vidriero por emergencia a domicilio:** VDR Asistencias brindará el servicio cuando por un hecho súbito o imprevisto se produzca la rotura de uno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de las fachadas exteriores de la vivienda familiar que corresponda a la residencia permanente del Afiliado y que ponga en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes o terceros. VDR Asistencias se obliga a enviar con la mayor prontitud posible, un técnico que realizará la asistencia, siempre y cuando, las condiciones por motivos de hora y del día lo permitan. Para la atención de la asistencia es necesario que el Afiliado o familiar adulto se encuentre presente durante el servicio. Además, la emergencia deberá ser comunicada en un plazo máximo de 72 horas de ocurrida el incidente.

El servicio aquí establecido se brindará hasta un monto máximo de S/ 200.00 por un evento con un beneficio de dos eventos al año. El valor suscrito no incluye el costo de los materiales, queda cubierto el traslado del operario y mano de obra por el monto establecido.

Para solicitar el servicio deberá llamar a la central telefónica de VDR Asistencias (01) 6417256 disponible de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 06:00 p.m.

**Exclusiones del servicio de vidriería: Queda excluido del presente servicio:**

- Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios de decoración como mamparas, arenales, vitrales, y otros, 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 de la vivienda.
- Roturas de vidrios por fenómenos naturales.
- Roturas o daños como consecuencia de vandalismo y actos que alteren la seguridad pública.

5. **Referencia y coordinación para técnicos en arreglos generales:** Cuando el Afiliado necesite técnicos especialistas en Lima, VDR le proporcionará información de los más cercanos a su localidad. Queda entendido que los costos del técnico que atienda al Afiliado y cualesquiera otros gastos en que se incurra, serán pagados por el Afiliado con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

VDR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de esta por parte de los técnicos contactados. El servicio aquí establecido se brindará como Referencia y Conexión sin Límite de Eventos.

**6. Instalación de luminarias / servicio de cambio de tomacorrientes / instalación de cortinas y persianas / grifería básica / configuración TV:**

VDR Asistencias coordinará el envío a la brevedad de un técnico para realizar la atención de los siguientes servicios básicos en caso el Afiliado los requiera:

- **Instalación de luminarias:**

El Afiliado de contar Luminarias básicas y accesorios necesarios para la instalación, así como los cables y conectores correspondientes.

- **Servicio de cambio de tomacorrientes:**

El Afiliado debe brindar acceso a la ubicación donde se encuentran los tomacorrientes a cambiar y contar con tomacorrientes nuevos y compatibles con la instalación eléctrica existente.

- **Instalación de cortinas y persianas:**

El Afiliado debe brindar acceso a la ubicación donde se instalarán las cortinas o persianas, y debe contar con las cortinas o persianas y accesorios necesarios para la instalación, con la dimensión, como soportes y rieles.

- **Grifería básica:**

El Afiliado debe brindar acceso a la ubicación donde se realizará la instalación de la grifería y debe contar con grifería nueva y compatible con las conexiones existentes de agua y desagüe.

- **Configuración de TV:**

El Afiliado debe brindar acceso a la ubicación donde se encuentra el televisor y otros dispositivos relacionados.

Conexión adecuada a la fuente de señal (antena, cable, satélite, etc.).

Conexión a internet si es necesario para servicios de streaming o configuraciones avanzadas.

En todos los casos, es importante tener en cuenta la seguridad del técnico y de los ocupantes del lugar donde se realizará el servicio, así como cumplir con las normativas y regulaciones locales relacionadas con cada tipo de instalación o servicio.

VDR Asistencias no asumirá responsabilidad por gastos adicionales en los que incurra el técnico. Para la atención de la asistencia es necesario que el titular Afiliado o familiar adulto se encuentre presente durante el servicio.

El servicio aquí establecido se brindará hasta un monto máximo S/ 200.00 (entre todos los servicios) por 03 eventos (entre todos los eventos) al año. El monto del servicio no incluye el costo de los materiales ni accesorios, si cubre el traslado del operario y mano de obra.

Para solicitar el servicio deberá llamar a la central telefónica de VDR Asistencias **(01) 6717256** disponible de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 06:00 p.m.

**IMPORTANTE**

- El servicio será prestado a través de la Red Asistencial de **VDR ASISTENCIAS**, mediante nuestra Central Telefónica de **VDR ASISTENCIAS (01) 6417256**.
- **Todos los tramites se deben coordinar directamente con VDR ASISTENCIAS, no se aceptarán solicitudes de reembolso de gastos realizados, cuando el afiliado realiza el servicio de forma particular.**
- El Afiliado declara que antes de su aceptación ha tomado conocimiento directo de todos los artículos del presente Condicionado General.

#### ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS Y TRATAMIENTO DE DATOS

La COMPAÑÍA atenderá las quejas y reclamos, en un plazo máximo de hasta quince (15) días contados a partir de la presentación del reclamo por el titular y/o familiares, siendo la dirección de reclamos escribiendo a “atencionalcliente@vdrasistencias.com.pe” o llamando a nuestro Teléfono de Servicio al Cliente al: 641- 2586. La información que la COMPAÑÍA recopile a través del presente formulario será tratada con arreglo a las disposiciones contenidas en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo Nro. 003-2013, así como sus modificaciones. Se deja expresa constancia que, con la afiliación, el usuario autoriza a la COMPAÑÍA acercarle propuestas, ofertas y promociones de este. El cliente en todo momento tendrá posibilidad de solicitar gratuitamente la rectificación y/o suspensión total o parcial de algunos de los datos suministrados, debiendo para tal efecto comunicarse con la COMPAÑÍA escribiendo a “atencionalcliente@vdrasistencias.com.pe” o llamando a nuestro Teléfono de Servicio al Cliente al: **(01) 6417256.**