

ANEXO

TERMINOS DE ASISTENCIA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA “ASISTENCIA RC CONDOR”

1. INTRODUCCION.

ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEA ECUADOR S.A. es una compañía mercantil ecuatoriana registrada en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, como sociedad de interés público, dedicada a proveer servicios de asistencia, conforme a lo regulado por las resoluciones SCVS-DSC-2018-0001 del 17 de enero de 2018, y SCVS-DSC-2018-0008 del 27 de febrero de 2018, expedidas por la máxima autoridad del organismo de control.

ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEA ECUADOR S.A. brindará con el programa “**ASISTENCIA RC CONDOR**”, a los **CLIENTES** de dicho programa, los servicios de asistencia que forman parte integral del presente documento, ante cualquier evento de los descritos en el glosario o en este instrumento, las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año. Con tan solo una llamada a **GEA**, esta última procederá inmediatamente a gestionar la provisión al **CLIENTE** de aquellos servicios necesarios para la inmediata atención de cualquier problema, con el alcance y limitaciones establecidas a continuación.

2. GLOSARIO.

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en el presente documento, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños y/o menoscabo físico y/o corporales a un **CLIENTE** causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita, imprevista, súbita y evidente (excluyendo la enfermedad) que se le suscite durante la vigencia del presente programa de asistencia.

ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO: Es la destrucción física o daño material total o parcial que sufra el **VEHICULO AFILIADO** a consecuencia de una colisión con otro vehículo automotor u objeto solido/contundente.

AVERIA MECANICA: Todo desperfecto mecánico súbito e imprevisto que impida la circulación autónoma del **VEHÍCULO AFILIADO** que se haya presentado como máximo con doce horas de antelación a la solicitud del servicio.

CLIENTE: Es la persona natural asegurado de la **ASEGURADORA** que se encuentre afiliado a “**ASISTENCIA RC CÓNDROR**”, y en caso de que el contrato haya sido celebrado por una persona jurídica, se considerará como **CLIENTE** a la persona natural designada por dicha persona jurídica como asegurado por **LA ASEGURADORA**, persona que tendrá derecho a hacer uso de los servicios de asistencia descritos en el presente documento.

DÓLARES: La moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de América.

EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiado para prestar servicios de Asistencia Prehospitalaria en urgencia médica a un **CLIENTE**.

EQUIPO TÉCNICO: El personal asistencial apropiado que esté gestionando los servicios de asistencia a los **CLIENTES** por cuenta de la empresa.

GEA: ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEA ECUADOR S.A.

KILOMETRO VEINTE Y CINCO: Entendiéndose como el “**KILÓMETRO VEINTE Y CINCO**” cuando el **CLIENTE** se encuentre a una distancia de **VEINTE Y CINCO KILOMETROS** o más de su lugar de **RESIDENCIA PERMANENTE** (Se excluye Galápagos).

LA ASEGURADORA: COMPAÑÍA DE SEGUROS CONDOR S.A.

MANIOBRA: Se entiende por tal toda acción adicional o diferente a los movimientos normales para los arrastres convencionales para el traslado o remolque del **VEHÍCULO AFILIADO**, así como, cualquier actividad realizada con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, zanjas, precipicios o cualquier otra operación directa o indirecta que se refiera a salvamento, extracción o rescate, tanto del vehículo o carga, que deba realizarse previamente para proceder al traslado o remolque del **VEHÍCULO AFILIADO**.

PRESTADOR/RED DE PRESTADORES: Es la persona natural o jurídica y demás equipo asistencial de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiado para prestar servicios de asistencia al **CLIENTE** para el programa "**ASISTENCIA RC CONDOR**", de acuerdo a los términos y alcances establecidos en el presente documento.

REPRESENTANTE: Cualquier persona, sea o no acompañante del **CLIENTE** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio habitual que en la República de ECUADOR manifieste tener un **CLIENTE** del programa "**ASISTENCIA RC CONDOR**" o cualquier otro domicilio que el **CLIENTE** haya notificado a **LA ASEGURADORA** con posterioridad a la firma del contrato de seguro, domicilio que será considerado como el del **CLIENTE** para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente documento, especialmente para los servicios denominados como "**KILÓMETRO CERO**".

ROBO PARCIAL: Robo de partes o piezas del vehículo, y/o daños sobre el mismo por intento de Robo (no incluye accesorios)

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en "**ASISTENCIA RC CONDOR**" y a que se refiere el presente documento.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un **VEHÍCULO AFILIADO** ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el presente documento, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.

VEHÍCULO AFILIADO: Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna, de transporte terrestre descrito en la póliza de seguro emitida por **LA ASEGURADORA** a sus asegurados que se hayan incorporado al programa "**ASISTENCIA RC CONDOR**", y descrito en el listado o base de datos proporcionada por **LA ASEGURADORA**. Se deja constancia que en ningún caso el **VEHÍCULO AFILIADO** podrá ser una motocicleta, así como tampoco un vehículo destinado al transporte público/privado de mercancías o personas; de alquiler (salvo en los casos de Arrendamiento o Leasing), no podrá ser un vehículo que tenga un peso superior a 3,500 kilogramos, y/o de modelo de antigüedad superior a 25 años. Se consideran en este rubro los vehículos livianos de uso privado.

3. FECHA DE INICIO

Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece **GEA** estarán a disposición de los **CLIENTES**, ésta será a partir de la entrega del listado o base de datos por parte de **LA ASEGURADORA**.

4. TERRITORIALIDAD

Todos los servicios que se detallan en el presente documento, se prestarán a nivel nacional en las ciudades capitales o principales de cada provincia, siempre y cuando exista un(a) **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES** en el lugar en que ocurra el **ACCIDENTE** o en la ciudad de **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE**. Se excluye las Islas Galápagos.

En los casos en que **GEA** no tenga disponibilidad de proveedores en la ciudad de **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE** o en el lugar en que ocurra el **ACCIDENTE** en el momento de solicitud del servicio, éstos se prestarán igualmente y serán programados dependiendo del tiempo que tome llegar a

la ciudad más cercana al lugar donde se solicite la asistencia, es decir, que para estos servicios no aplican los estándares de tiempos que **GEA** mantiene para cada servicio.

5. SERVICIOS.

Los servicios detallados a continuación se prestarán a beneficio del **CLIENTE**, de acuerdo a lo establecido en el presente documento, siempre y cuando estuviere al día en el pago de la **TARIFA**.

El **CLIENTE** o la persona que estos designen deberá en todo momento supervisar la prestación de los servicios.

5.1. SERVICIOS DE ASISTENCIA.

5.1.1. SERVICIOS DESDE EL “KILÓMETRO CERO”

En caso que el **CLIENTE** lo requiera, **GEA** brindará los servicios de **ASISTENCIA VIAL**, a través del **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES** de **GEA**, de acuerdo con los términos y alcances consignados en el presente documento.

Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestarán desde el “**KILÓMETRO CERO**”.

A) ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA:

En caso de **ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO** que no permita la circulación autónoma del **VEHÍCULO AFILIADO**, **GEA** coordinará el servicio de remolque en grúa hasta el taller mecánico.

Se incluyen dobles traslados (traslado al domicilio y de éste al Taller) únicamente en caso de que el taller de preferencia del asegurado no se encuentre abierto.

Se otorgará el servicio de grúa para remolcar el **VEHÍCULO AFILIADO**, desde los patios de la autoridad donde se encuentre retenido el **VEHÍCULO AFILIADO** hasta el taller de preferencia del **CLIENTE**, solo cuando no haya podido utilizar servicio de Remolque en Grúa dentro del **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES** a causa de la intervención de la autoridad competente, es decir, siempre y cuando sea el primer traslado. El traslado aplica únicamente desde un patio de detención hacia el taller mecánico de preferencia del **CLIENTE**, siempre y cuando sea un primer traslado por ese evento.

Este servicio se brindará de acuerdo a los siguientes límites:

Estos servicios se brindarán en caso de **ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO** con un **ALCANCE MAXIMO DE HASTA \$250 (DOS CIENTOS CINCUENTA DÓLARES) POR EVENTO Y MAXIMO HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO.**

GEA se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente en el límite fijado como máximo por evento, le comunicará al **CLIENTE** el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el **CLIENTE** con sus propios recursos al **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES**.

En todos los casos, el **CLIENTE** acompañará por sus propios medios a la grúa correspondiente durante todo el trayecto de traslado del **VEHÍCULO AFILIADO** hasta el taller o lugar de destino, en caso de no ser posible por imposibilidad física del **CLIENTE** este último deberá designar a una persona para que acompañe el traslado del **VEHÍCULO AFILIADO**.

Restricciones del Servicio de Remolque en Grúa: Quedan excluidas del presente servicio: i) **EL SERVICIO DE REMOLQUE EN GRÚA** no se prestará a motocicletas ni a vehículos con carga y/o heridos; ii) **GEA** tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, etc, ni pagará las **MANIOBRAS** sobre otros vehículos para acceder al vehículo con la cobertura de asistencia. iv) No se prestará servicios de grúa por **AVERÍA MECÁNICA, ROBO PARCIAL** u otras causas distintas a **ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO**; v) Se prestará solo un servicio de grúa por evento, salvo en los casos de que el

taller de preferencia del asegurado no se encuentre abierto ; vii) No se incluyen traslados de taller a taller; vii) Los servicios de grúa no se prestarán cuando el **VEHÍCULO AFILIADO** cuente con menos de dos llantas para su movilización, así como por el robo de las llaves o llaves partidas dentro del cilindro de arranque, viii) No se incluye valores generados por tiempos de espera.

B) ASISTENCIA VIAL (CAMBIO DE LLANTA, SUMINISTRO DE GASOLINA Y PASO DE CORRIENTE):

En caso de que el **CLIENTE** reporte a **GEA** que el **VEHÍCULO AFILIADO** necesita de un cambio de llanta por el repuesto proporcionado por el **CLIENTE** (en caso de pinchadura), suministro de combustible hasta dos (2) galones (el costo del combustible correrá por cuenta del **CLIENTE**), o la necesidad de paso de corriente, **GEA** gestionará el 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 moverse por sus propios medios.

El excedente del monto establecido para cada tipo de evento será pagado en forma inmediata por el **CLIENTE** con sus propios recursos al proveedor.

El **CLIENTE** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL**.

Este servicio se prestará **HASTA UN ALCANCE MÁXIMO DE HASTA USD \$100 (CIEN DÓLARES) POR EVENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

C) CERRAJERIA VIAL

En caso de que el **CLIENTE** de pérdida o extravío de las llaves u olvido al interior del **VEHÍCULO AFILIADO**, **GEA**, coordinará el envío de un cerrajero para solucionar la eventualidad mencionada. Este servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE ALCANCE Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

Este servicio de cerrajero será brindado únicamente en las ciudades de Guayaquil, Duran, Daule, Samborondón, Quito, Cuenca, Manta, Santa Elena, Loja, Machala, Ibarra, Santo Domingo, Ambato, Riobamba. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Restricciones del Servicio de Cerrajería Vial.- Queda entendido que no se incluye en este servicio: i) El pago de reparación o reposición de llaves, sistemas de alarmas o chapas de auto, ni es procedente el servicio por deterioro de sistemas de alarma del **VEHÍCULO AFILIADO**; ii) En ningún caso se considera dentro del **SERVICIO DE CERRAJERÍA VIAL** la apertura de maleteros, hechura de llaves o llaves partidas dentro del cilindro de arranque.

5.1.2 SERVICIOS EN VIAJE A PARTIR DEL “KILÓMETRO VEINTE Y CINCO”

Entendiéndose como el “**KILÓMETRO VEINTE Y CINCO**” cuando el **CLIENTE** se encuentre a una distancia de **VEINTE Y CINCO KILOMETROS** o más de su lugar de **RESIDENCIA PERMANENTE**. (se excluye Galápagos).

A) ALOJAMIENTO Y DESPLAZAMIENTO DE LOS OCUPANTES POR INMOVILIZACIÓN DEL VEHICULO:

En caso de **FALLA MECÁNICA, ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO** o **ROBO** del **VEHÍCULO AFILIADO**, **GEA** sufragará uno de los siguientes gastos, a elección del **CLIENTE**:

- I. Cuando la reparación del **VEHÍCULO AFILIADO** no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y requiera de un tiempo mayor de 24 Horas, según el criterio del responsable del taller elegido y previa aprobación de dicho criterio por el **EQUIPO TÉCNICO** de **GEA**, **GEA** brindará únicamente la estancia en un hotel adscrito al **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES** de **GEA**. En caso que en el lugar donde ocurrió el evento, **GEA** no cuente con hoteles adscritos al **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES**, el **CLIENTE** podrá escoger el hotel de acuerdo a los límites de alcance y eventos establecidos

El hotel incluye la estancia, quedan excluidos los alimentos, servicios de bar y demás en que incurra el **CLIENTE** mientras permanezca en el hotel, dichos gastos serán pagados directamente por el **CLIENTE** con sus propios recursos. En caso de robo del **VEHÍCULO AFILIADO** el servicio aplica una vez cumplidos los trámites correspondientes de denuncia ante las autoridades competentes.

O bien,

- II. El desplazamiento del **CLIENTE** en el medio de transporte que la compañía de asistencia considere más idóneo, hasta su **RESIDENCIA PERMANENTE** en el Ecuador o bien al destino del viaje, siempre y cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada en las cuarenta y ocho horas (48 horas) siguientes a la inmovilización, según criterio del responsable del taller elegido y previa aprobación de dicho criterio por el **EQUIPO TÉCNICO** de **GEA**.

El excedente por evento, deberá ser pagado por parte del **CLIENTE** con sus propios recursos. En caso de robo del **VEHÍCULO AFILIADO** el servicio aplica una vez cumplidos los trámites correspondientes de denuncia ante las autoridades competentes.

Estos servicios se brindarán **CON UN ALCANCE MÁXIMO DE HASTA US\$200 (DOSCIENTOS DÓLARES) POR EVENTO, HASTA EL MÁXIMO DE OCUPANTES PERMITIDOS (MÁXIMO 5 (CINCO) OCUPANTES) Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.**

B) DEPÓSITO Y CUSTODIA DEL VEHÍCULO AFILIADO ACCIDENTADO Y/O RECUPERADO.

En caso de que por **ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO** o **ROBO TOTAL** y posterior localización del **VEHÍCULO AFILIADO** sea necesario su resguardo, **GEA** gestionará el depósito y custodia.

Este servicio se prestará **HASTA UN ALCANCE MÁXIMO DE US\$100 (CIEN DÓLARES) POR EVENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO.**

La obligación de **GEA** de prestar este servicio nace después de que el **VEHÍCULO AFILIADO** haya sido liberado y devuelto por parte de las autoridades correspondientes al **CLIENTE**.

C) TRASLADO DEL CLIENTE PARA LA RECUPERACIÓN DEL VEHICULO AFILIADO

En caso de **ROBO TOTAL** del **VEHÍCULO AFILIADO** y éste se encontrare posteriormente o que el **VEHÍCULO AFILIADO** haya sufrido una inmovilización, **GEA** gestionará el traslado del **CLIENTE** vía terrestre en clase económica, hasta el lugar donde se encuentre el **VEHÍCULO AFILIADO**, a efecto de que el **CLIENTE** realice los trámites necesarios para la recuperación del mismo.

Como requisito para el uso de este servicio, el **CLIENTE** debe haber hecho uso de uno de los servicios detallados en el literal **A**).

Este servicio se prestará **SIN LÍMITE DE ALCANCE POR EVENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

D) LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE PIEZAS DE REPUESTO

En caso que el **VEHÍCULO AFILIADO** sufriera una avería mecánica o **ACCIDENTE** y no fuera posible obtener los repuestos en el lugar de la reparación, **GEA** se encargará de la localización de dichos repuestos y brindará el costo del envío de los mismos al taller donde se encuentre el **VEHÍCULO AFILIADO**, siempre y cuando las piezas se encuentren a la venta en Ecuador. Se aclara que el costo de los repuestos, es por cuenta del **CLIENTE**.

Este servicio se prestará **SIN LÍMITE DE ALCANCE POR EVENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

E) CONDUCTOR PROFESIONAL EN CASO DE EMERGENCIA

En caso que el **CLIENTE** sufriera durante el viaje dentro del territorio nacional, algún **ACCIDENTE**, y se encuentre **INCAPACITADO** o por **MUERTE** o **ENFERMEDAD** que no le permitiera conducir el **VEHÍCULO AFILIADO** a su lugar de residencia y éste viajara solo o ninguno de los acompañantes esté habilitado para conducir el vehículo, **GEA** gestionará un chofer profesional para conducir en compañía del **CLIENTE** su vehículo hasta la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE**.

Este servicio se prestará **SIN LÍMITE DE ALCANCE POR EVENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

F) TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:

GEA se encargará de transmitir a petición del **CLIENTE** los mensajes urgentes que le soliciten, siempre que estos sean derivados de una **SITUACIÓN DE EMERGENCIA**.

Este servicio se prestará **SIN LÍMITE DE ALCANCE POR EVENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

5.1.3 SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL

En caso de que el **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)** lo requiera, **GEA** a través de un abogado contratado para el efecto brindará previa solicitud de éste, los servicios de **ASISTENCIA LEGAL**, de acuerdo con los términos y alcances consignados en el presente documento y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

Los costos en los que se incurra ante las Autoridades competentes serán cubiertos por el **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)** con sus propios recursos.

GEA no será responsable de los honorarios ni por el resultado de las gestiones realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)**, para realizar los servicios descritos en este numeral.

A) CONSULTORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA PENAL, CIVIL Y FAMILIAR

Por este servicio **GEA** brindará al **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)** los servicios de referencia y consultoría legal en materia penal, civil y familiar. Los gastos en que incurra el **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)**, por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos, siempre y cuando éstos se deban a trámites distintos a una consulta telefónica.

Este servicio se prestará **SIN LÍMITE DE ALCANCE POR EVENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

B) ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMÓVILÍSTICO (EN MATERIA DE TRANSITO)

En caso de **ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO**, **GEA** brindará al **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)** los servicios de referencia y consultoría legal por **ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO**, tales como asesorar telefónicamente al **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)** en todos los trámites que fuesen necesarios realizar ante las autoridades competentes, y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el siniestro.

Este servicio se prestará **SIN LÍMITE DE ALCANCE POR EVENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

C) ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ROBO DEL VEHÍCULO AFILIADO

Si se presentare el **ROBO TOTAL** del **VEHÍCULO AFILIADO**, **GEA** brindará al **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)**, los servicios de referencia y consultoría legal por robo al **VEHÍCULO AFILIADO**, tales como asesorar telefónicamente en todas las denuncias que fueran necesarias ante las autoridades competentes, y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo.

Este servicio se prestará **SIN LÍMITE DE ALCANCE POR EVENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

D) COORDINACIÓN Y REPRESENTACIÓN AL ASEGURADO IN SITU

Cuando el **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)** sufra un siniestro, y previa solicitud del mismo requiera que se le envíe al lugar del **ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO** un representante, entonces **GEA** se encargará de enviar en forma inmediata conforme las circunstancias lo permitan, a un inspector para que represente al **CLIENTE Y/O BENEFICIARIO(S)** en el lugar del siniestro y lo asesore en materia de tránsito

Este servicio se brinda en las ciudades de Guayaquil, Quito, Cuenca, Duran, Manta, Portoviejo, Quevedo, Machala, Loja, Azogues, Ibarra, Latacunga, Ambato, Riobamba, Santo Domingo, El Coca.

Este servicio se prestará **SIN LÍMITE DE ALCANCE POR EVENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

5.1.4 COORDINACIÓN DE ASISTENCIA MÉDICA ESPECIALIZADA

A) MEDIPHONE

Corresponde a la coordinación de la atención médica telefónica y online, que recibirá el **CLIENTE**, las 24 Horas del día, los 365 días del año, a través del **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES**, de acuerdo a lo indicado en el **CUADRO DE BENEFICIOS**, con los términos establecidos a continuación:

I. E-DOCTOR

Servicio de E-Doctor, es la orientación médica on Line, que permite al **CLIENTE** hablar con un profesional en Medicina General en tiempo real, a través de una video llamada, ingresando a nuestra página web www.e-doctorgea.com, con el usuario y la contraseña que le será otorgado al momento de su afiliación.

II. ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA

Corresponde a la atención médica telefónica, mediante profesionales en Medicina General, para asesorar, orientar al **CLIENTE** sobre inquietudes médicas, actividades de promoción y educación para la salud.

III. GUÍA MEDICA TELEFÓNICA

En caso que el **CLIENTE** requiera información de referencia tales como teléfono o dirección, de profesionales en medicina o especialistas, laboratorios, centros de diagnósticos, clínicas y hospitales, previa solicitud telefónica del **CLIENTE**, **GEA** proporcionará dicha información a nivel nacional, siempre y cuando **GEA** cuente con la información de prestadores.

Estos servicios se prestarán con el **100% DE ALCANCE Y SIN LIMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

Aplica para el **CLIENTE.**

B) COORDINACIÓN DE ASISTENCIA EN AMBULANCIA

i. COORDINACION DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE A CONSECUENCIA DE ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO EN EL VEHICULO AFILIADO

En caso que el **CLIENTE** sufra un **ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO** en el **VEHÍCULO AFILIADO** que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, **GEA** gestionará el traslado en ambulancia terrestre, únicamente hasta el centro hospitalario más cercano y apropiado al lugar del accidente, este servicio se prestará siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, **GEA** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Este servicio se brindara **SIN LÍMITE DE ALCANCE POR EVENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS.**

ii. **COORDINACION DE AMBULANCIA POR CUALQUIER OTRA CAUSA DISTINTA A UN ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO EN EL VEHICULO AFILIADO**

En caso que el **CLIENTE** lo requiera, a consecuencia de una **EMERGENCIA MÉDICA** o **CUALQUIER OTRA CAUSA DISTINTA A LA SEÑALADA EN EL PUNTO ANTERIOR**, tales que requieran hospitalización. **GEA** gestionará y coordinará el servicio de 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, **GEA** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad, de acuerdo con los términos y limitaciones establecidas a continuación:

a) **COORDINACIÓN DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE LOCAL**

Corresponde al servicio de coordinación de traslado médico terrestre cuando el **CLIENTE** tenga una **EMERGENCIA MÉDICA** o cualquier otra causa distinta al accidente automovilístico, y requiera ser trasladado dentro de una ciudad o localidad al Centro Hospitalario más cercano.

b) **COORDINACIÓN DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE NACIONAL**

Corresponde al servicio de coordinación de traslado médico terrestre cuando el **CLIENTE** tenga una **EMERGENCIA MÉDICA** o cualquier otra causa distinta al accidente automovilístico, y requiera ser trasladado de una localidad a otra, al Centro Hospitalario más cercano.

Este servicio aplica para el **CLIENTE** y/o cualquier persona que el titular de la póliza vehicular considere; y se prestará **A PRECIOS PREFERENCIALES, SIN LIMITE DE EVENTOS POR AÑO CON UN PAGO POR SERVICIO DEL 100%** cubierto por el **CLIENTE**.

6. CUADRO DE BENEFICIOS

SERVICIOS	ALCANCE	EVENTOS	PAGO POR SERVICIO	Observaciones
ASISTENCIA VIAL KM. 0				
Servicio de Grúa por: - Accidente Automovilístico	Hasta \$250 por evento	3 eventos al año	-	Beneficio aplica únicamente para el vehículo afiliado, siendo máximo un vehículo y podrá ser utilizado por el conductor del vehículo y/o ocupantes. No aplica para vehículos cuyo peso sea superior a los 3,500 Kg, o vehículos destinados al servicio de transporte público y/o privado de personas o mercaderías. Se incluyen vehículos de 0 a 25 años de antigüedad. Se incluyen dobles traslados (traslado al domicilio y de éste al Taller) únicamente en el caso de que el taller de preferencia del asegurado no se encuentre abierto. Se otorgará el servicio de grúa para remolcar el VEHÍCULO AFILIADO , desde los patios de la autoridad donde se encuentre retenido el VEHÍCULO AFILIADO hasta el taller de preferencia del asegurado , y que este no haya podido utilizar servicio de

				Remolque en Grúa dentro de la RED DE PRESTADORES a causa de la intervención de la autoridad competente, es decir, siempre y cuando sea el primer traslado. El traslado aplica únicamente desde un patio de detención hacia el taller de preferencia del asegurado.
Auxilio Vial - Paso de corriente - Cambio de llanta por repuesto - Suministro de combustible	Hasta \$100 por evento	Sin Límite	-	El envío de gasolina (hasta 2 galones, el costo del combustible correrá por cuenta del CLIENTE)
Cerrajería Vial	Sin Límite	Sin Límite	-	Este servicio de cerrajero será brindado únicamente en las ciudades de Guayaquil, Duran, Daule, Samborondón, Quito, Cuenca, Manta, Santa Elena, Loja, Machala, Ibarra, Santo Domingo, Ambato, Riobamba.
ASISTENCIA VIAL A PARTIR DEL KM 25				
Alojamiento o desplazamiento de los ocupantes por inmovilización del vehículo por accidente, avería o robo del vehículo afiliado	Hasta \$200 x evento, hasta el 5 ocupantes permitidos.	Sin Límite	-	Beneficio aplica únicamente para el vehículo afiliado, siendo máximo un vehículo y podrá ser utilizado por el conductor del vehículo y/o ocupantes. No aplica para vehículos cuyo peso sea superior a los 3,500 Kg, o vehículos destinados al servicio de transporte público y/o privado de personas o mercaderías. Se incluyen vehículos de 0 a 25 años de antigüedad
Depósito y custodia del vehículo afiliado accidentado y/o recuperado.	\$ 100 x evento	Sin Límite	-	
Traslado del cliente para la recuperación del vehículo	Sin Límite	Sin Límite	-	
Localización y envío de piezas de repuestos	Sin Límite	Sin Límite	-	
Conductor profesional en caso de emergencia	Sin Límite	Sin Límite	-	
Transmisión de mensajes urgentes	Sin Límite	Sin Límite	-	
ASISTENCIA LEGAL				
Consultoría legal telefónica en materia penal, civil y familiar	Sin Límite	Sin Límite	-	Aplica para cliente y/o beneficiarios

Asistencia legal telefónica en caso de accidente automovilístico (en materia de tránsito)	Sin Límite	Sin Límite	-	
Asistencia legal telefónica en caso de robo del vehículo afiliado	Sin Límite	Sin Límite	-	
Coordinación y representación al asegurado in situ	Sin Límite	Sin Límite	-	Aplica para vehículo afiliado
ASISTENCIA MÉDICA ESPECIALIZADA				
E- doctor Orientación médica telefónica Guía médica telefónica	100%	Sin Límite	-	E- doctor, Orientación médica telefónica, Guía médica telefónica Aplica para cliente. La coordinación de ambulancia por cualquier otra causa distinta a un accidente automovilístico en el vehículo afiliado , puede ser utilizada para cualquier persona que el titular de la póliza vehicular considere, y se brindará el servicio con precios preferenciales que serán cubiertos por el cliente.
Traslado médico terrestre a consecuencia de un accidente automovilístico en el vehículo afiliado.	Sin Límite	Sin Límite	-	
Coordinación de ambulancia por cualquier causa Traslado médico terrestre local Traslado médico terrestre nacional	PRECIOS PREFERENCIALES	Sin Límite	100%	

7. RESTRICCIONES GENERALES

No son objeto de los **SERVICIOS** las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) La mala fe del **CLIENTE** o del conductor del **VEHÍCULO AFILIADO**, comprobada por el personal de **GEA**.
- 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) Enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje.
- g) La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- h) Enfermedades mentales.
- i) El embarazo.
- j) Prácticas deportivas en competencia.
- k) El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del **CLIENTE** en el procedimiento.
- l) Vehículos de más de tres y media toneladas de peso en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, transporte público, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.
- m) Vehículos de más de veinte cinco (25) años de fabricación/ antigüedad.
- n) Las situaciones de Asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por el **CLIENTE** contra la prescripción del médico de cabecera o durante viajes de duración superior a sesenta (60) días naturales, no dan derecho a los Servicios de Asistencia.
- o) Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.
- p) Cuando la persona que solicite el o los servicios descritos en el presente documento no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

- q) Cuando la persona que solicite el o los servicios contemplados en el presente documento no se identifique como **CLIENTE** de “**ASISTENCIA RC CONDOR**”.
- r) Cuando el **CLIENTE** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- s) Labores de mantenimiento rutinario del automóvil, asistencia derivada de reparaciones mayores que no son producto del percance inmediato, la compostura o traslado de las partes de un auto desarmado.
- t) Los servicios de asistencia descritos en el presente documento se prestarán siempre que exista la infraestructura privada necesaria en las localidades donde se solicite el servicio de asistencia correspondiente.
- u) Cualquier servicio de asistencia solicitado con más de 48 horas posteriores al momento de la emergencia o **SITUACION DE ASISTENCIA**.

8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

Con el fin de que el **CLIENTE** o conductor del **VEHÍCULO AFILIADO** pueda disfrutar de los servicios contemplados en el presente documento, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Abstenerse de realizar gastos o arreglos en relación con alguno de los servicios descritos en el presente documento sin haber consultado previamente con **GEA**.
- b) Identificarse como **CLIENTE** ante los empleados o proveedores de **GEA** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

9. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

En caso de que un **CLIENTE** requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- a) El **CLIENTE** o conductor del **VEHÍCULO AFILIADO** que requiera de alguno de los servicios descritos en el presente documento por encontrarse en alguna de las situaciones que se contemplan en este documento se comunicará con **GEA** a los números telefónicos especificados por **LA ASEGURADORA**.
- b) El **CLIENTE** o conductor del **VEHÍCULO AFILIADO** según sea el caso procederá a suministrarle al empleado de **GEA** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **CLIENTE** así como al **VEHÍCULO AFILIADO**, y los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del lugar donde se solicitan los servicios, un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por parte del **CLIENTE** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise; y el número de placa y/o motor y/o chasis del **VEHÍCULO AFILIADO** en relación con el cual se solicite un servicio.
- c) **GEA** confirmará si el solicitante de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **GEA** le prestará al **CLIENTE** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, alcances y limitaciones del presente documento.

Queda entendido que el personal de **GEA** únicamente prestará los servicios contemplados en este contrato, a las personas que figuren como **CLIENTE** en la última lista de **CLIENTE** activos a “**ASISTENCIA RC CONDOR**”. De este modo, **LA ASEGURADORA** asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de **CLIENTES** activos y proporcionarla a **GEA**.

En caso de que el **CLIENTE** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **GEA** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la negativa o falta de prestación de los servicios relacionados con el presente contrato.

10. DE LA TERMINACION Y SUS PENSION DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA

GEA podrá proceder a desafiliar a un **CLIENTE** del plan de asistencia, en caso de que, a juicio de **GEA** se presenten situaciones de uso indebido o de abuso en el uso por parte del **CLIENTE** de los servicios prestados por **GEA** bajo el presente programa. En el caso de producirse una desafiliación de conformidad con esta cláusula, se notificará de este particular al **CLIENTE**, dándole aviso de la fecha de terminación de los servicios.

11. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios objeto del presente documento serán gestionados por **GEA** a través de terceros, personas naturales o jurídicas, contratadas bajo responsabilidad de **GEA**, por instrucción del cliente a través del presente contrato. Para los servicios cuya prestación requiera autorizaciones administrativas especiales, **GEA** celebrará contratos con las compañías y/o personas que hayan obtenido tales autorizaciones, en cuyo caso, sin perjuicio de la responsabilidad directa de **GEA**, estas también se constituirán en responsables respecto de la condición y calidad de la prestación de tales servicios. Para los servicios de carácter médico, **GEA** gestionará con el **PRESTADOR/ RED DE PRESTADORES** la prestación de los mismos.

12. ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DE GEA

La responsabilidad de **GEA** con respecto al programa antes referido, se limita a gestionar en favor del **CLIENTE**, los servicios profesionales que estén disponibles para asistir al **CLIENTE** a través del **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES** de **GEA**, al tenor de las estipulaciones establecidas en este documento. La provisión del servicio estará sujeta a la disponibilidad del **PRESTADOR/ RED DE PRESTADORES** de **GEA**.

13. OTROS

Los servicios a que se refiere el presente documento, configuran la única obligación a cargo de **GEA** y/o su **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES** y en ningún caso reembolsará al **CLIENTE** valor alguno por los servicios.