

TERMINOS DE ASISTENCIA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA “ASISTENCIA 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 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 las presentes condiciones generales, 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 sólido/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 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.

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.

LA ASEGURADORA: COMPAÑÍA DE SEGUROS CONDOR S.A.

PAÍS DE RESIDENCIA: Para fines de este documento la República de ECUADOR.

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 CONDOR**”, de acuerdo a los términos y condiciones 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 **AFILIADO** del programa “**ASISTENCIA 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 ADICIONALES: Son servicios de asistencia coordinados y brindados a los **CLIENTES**, previa autorización del ejecutivo asignado por el **CLIENTE**, en los siguientes casos: 1) A vehículos que aparezcan con vigencia vencida o no aparezcan en la base de datos remitida a **GEA** por la **ASEGURADORA**; 2) requerimientos de servicios que no se encuentren contemplados en las coberturas del programa “**ASISTENCIA CONDOR**”. Los **SERVICIOS ADICIONALES** brindados serán validados contra la última base de **VEHÍCULOS AFILIADOS** entregada a **GEA** en el mes inmediato superior, de esta forma se confirmarán los valores a facturar a **LA ASEGURADORA** por este rubro. **LA ASEGURADORA** se obliga a pagar a **GEA** en su totalidad los costos que se hayan efectuado por la prestación de los **SERVICIOS ADICIONALES** más el porcentaje por concepto de gastos de administración efectuados para la prestación de dichos servicios.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en “**ASISTENCIA 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 CONDOR**”. Se deja constancia que el **VEHÍCULO AFILIADO** podrá ser un vehículo con un peso máximo de 3,500 kilogramos, únicamente vehículos livianos de hasta (15) quince años de fabricación/antigüedad. Se excluye motos. Se deja expresa constancia que a los vehículos destinados al transporte público/privado de mercancías o personas, de alquiler (salvo en los casos de Arrendamiento o Leasing), se prestarán los servicios de asistencia vial y en viajes solo cuando estos servicios sean requeridos como resultado de un accidente automovilístico.

3. FECHA DE INICIO

Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece **GEA** estarán a disposición del **CLIENTE**, ésta será a partir de las 48 horas de la suscripción al programa “**ASISTENCIA CONDOR**”.

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 el **ROBO** 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** o el **ROBO** 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”

Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestarán desde el “**KILÓMETRO CERO**” entendido éste, como la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE** o cualquier lugar donde se encuentre dentro de la República de ECUADOR (se excluye Galápagos).

A) ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA:

En caso de **ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO, AVERIA MECANICA Y/O ROBO PARCIAL** que no permita la circulación autónoma de uno de los **VEHÍCULOS AFILIADOS**, **GEA** coordinará los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico, Se incluyen dobles traslados (traslado al domicilio y de éste al Taller) únicamente en el caso que el taller acordado con **LA ASEGURADORA** o taller de preferencia del asegurado no se encuentre abierto.

Este servicio se brindara de acuerdo a los siguientes limites:

En caso de **AVERIA MECANICA HASTA UN LIMITE MAXIMO DE US\$150.00 (CIENTO CINCUENTA DOLARES) POR EVENTO, SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

En caso de **ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO O ROBO PARCIAL HASTA UN LIMITE MAXIMO DE US\$250.00 (DOS CIENTOS CINCUENTA DOLARES) POR EVENTO, SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

Cuando el **CLIENTE** requiera del servicio de grúa para remolcar el **VEHÍCULO AFILIADO**, desde los patios de la autoridad donde se encuentre retenido el **VEHÍCULO AFILIADO** hasta el taller concertado asignado por **LA ASEGURADORA**; este se brindara siempre y cuando el **CLIENTE** al momento del accidente se halla comunicado a **GEA** para notificar el siniestro que origino la detención del **VEHÍCULO AFILIADO**, 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 un taller asignado.

GEA se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente en el limite 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 Grua: Queda entendido que el **SERVICIO DE REMOLQUE** no se prestará a vehículos con carga y/o heridos. **GEA** tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, etc. Adicionalmente se deja constancia de que se prestará un solo servicio de grúa por evento, de acuerdo a lo indicado en el primer párrafo del presente literal **A**) y que no se incluyen traslados de taller a taller, salvo el caso de que el **VEHÍCULO AFILIADO** se encuentre fuera de la ciudad de residencia del **CLIENTE**. Los servicios de grúa por **AVERIA MECANICA** no se prestarán al **VEHÍCULO AFILIADO** cuando la **AVERIA MECANICA** sea consecuencia de la falta de mantenimiento, así mismo la **AVERIA MECANICA** deberá ser un desperfecto mecánico inmediato que no tenga una antigüedad mayor de doce horas.

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

En caso de averías menores **GEA** podrá enviar un prestador de servicios para atender eventualidades como cambio de llanta (por la llanta de repuesto del **CLIENTE**), paso de corriente y envío de gasolina (hasta 2 galones, el costo del combustible correrá por cuenta del **CLIENTE**) con un límite máximo de **US\$100 (CIEN DOLARES) POR EVENTO, SIN LÍMITE DE EVENTO.**

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.**

C) ENVIO Y PAGO DE CERRAJERO.

En caso de que el **CLIENTE** de pérdida o extravío de las llaves u olvido al interior del **VEHICULO 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, Samborondon, Quito, Cuenca, Manta, Santa Elena, Loja, Machala, Ibarra, Santo Domingo, Ambato y Riobamba, el límite de cobertura del servicio cubre el envío del cerrajero así como la mano de obra necesaria para la apertura del auto, quedando a cargo del **CLIENTE** el costo de la elaboración de las llaves en caso de que ser necesario.

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.

D) REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS:

A solicitud del **CLIENTE**, **GEA** le proporcionará información actualizada sobre los talleres autorizados de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería.

GEA proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las capitales de provincia (Se excluye Galápagos). En las demás localidades de la República de Ecuador, **GEA** hará lo posible por ayudar al **CLIENTE** a contactar un taller autorizado con la mayor celeridad. En este caso, el **CLIENTE** también deberá pagar con sus propios recursos los servicios proporcionados por dichos talleres.

GEA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados.

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

5.1.2. SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL

En caso de que el **CLIENTE** 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** 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**, 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** los servicios de referencia y consultoría legal en materia penal, civil y familiar. Los gastos en que incurra el **CLIENTE**, 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.

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

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

En caso de **ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO**, **GEA** brindará al **CLIENTE** los servicios de referencia y consultoría legal por **ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO** a consecuencia de la comisión **CULPOSA** y nunca dolosa, tales como asesorar telefónicamente al **CLIENTE** en todos los trámites (no se incluye procesos penales) que fuesen necesarios ante las autoridades competentes, y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el siniestro.

GEA no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **CLIENTE**.

El presente 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**, 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.

El presente 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** previa llamada a **GEA** haya reportado un siniestro, y previa solicitud del mismo requiera 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** en el lugar del siniestro y lo asesore en materia de tránsito. El servicio aplica para ciudades principales, exceptuando Galápagos y el Oriente.

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

5.1.3. SERVICIOS EN VIAJE POR ECUADOR 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**.

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

En caso de **FALLA MECÁNICA, ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO O ROBO** del **VEHÍCULO AFILIADO**, **GEA** brindara uno de los siguientes gastos, a elección del **CLIENTE**, siempre y cuando tales circunstancias sucedan a una distancia mínima de **VEINTE Y CINCO KILÓMETROS** o más desde el **LUGAR DE RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE**.

i) Cuando la reparación del **VEHÍCULO AFILIADO** asignado 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, **GEA** brindara únicamente la estancia en un hotel por un monto de **HASTA US\$200.00 (DOSCIENTOS DOLARES) POR EVENTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

O BIEN

ii) El desplazamiento del **CLIENTE** en el medio de transporte que la compañía de asistencia considere más idóneo (incluyendo al **CLIENTE**), hasta su domicilio habitual 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 **HASTA UN LÍMITE MÁXIMO DE US\$200.00 (DOS CIENTOS DOLARES) POR EVENTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

El excedente por evento, deberá ser pagado por parte del **CLIENTE** con sus propios recursos.

En caso de robo del **VEHÍCULO AFILIADO** y una vez cumplidos los trámites correspondientes de denuncia ante las autoridades competentes, **GEA** asumirá una de las prestaciones mencionadas en la prestación anterior.

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 y asumirá los costos de depósito y custodia.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente limite: **US\$100.00 (CIEN DOLARES) POR EVENTO Y SIN LIMITE DE EVENTOS**.

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) TRANSPORTE PARA LA RECUPERACIÓN DEL AUTOMOVIL:

En caso de robo total del **VEHICULO AFILIADO** y éste se encontrare posteriormente o que el **VEHÍCULO AFILIADO** haya sufrido una inmovilización, **GEA** gestionará y cubrirá el traslado del **CLIENTE** vía terrestre, hasta el lugar donde se encuentre el **VEHICULO AFILIADO**.

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

D) CONDUCTOR PROFESIONAL:

En caso de que el **CLIENTE** sufriera durante el viaje un accidente que no le permitiera conducir el **VEHICULO AFILIADO** a su lugar de residencia, **GEA** gestionará y cubrirá el costo de un conductor para conducirlo hasta la residencia permanente del **CLIENTE**.

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

E) LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE PIEZAS DE REPUESTO:

En caso de que el **VEHICULO AFILIADO** sufriera una avería 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 asumirá el costo del envío de

los mismos al taller donde se encuentre el **VEHICULO AFILIADO**, siempre y cuando las piezas se encuentren a la venta en Ecuador.

El costo de los repuestos son por cuenta del **CLIENTE**.

El presente 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 derivados de una situación de emergencia.

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

5.1.4. SERVICIO DE CABINA DE EMERGENCIAS.

A) RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

GEA recepcionará a través de su Centro de Atención Telefónica la solicitud de servicios de asistencia que realice el **CLIENTE** vía telefónica al número exclusivo proporcionado por **GEA** a **LA ASEGURADORA**.

5.1.5 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. 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.

II. 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.

III. 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.

Estos servicios se prestarán **AL 100% DE ALCANCE Y SIN LIMITE DE EVENTOS EN EL AÑO**.

Aplica para el **CLIENTE**.

B) COORDINACION 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 Automovilistico/Robo parcial - Avería	Hasta \$250 Hasta \$150	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 dobles traslados (traslado al domicilio y de éste al Taller) únicamente en el caso que el taller acordado con la Aseguradora o 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 concertado

				asignado por LA ASEGURADORA, 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 un taller asignado.
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, Samborondon, Quito, Cuenca, Manta, Santa Elena, Loja, Machala, Ibarra, Santo Domingo, Ambato, Riobamba.
Traslado médico terrestre a consecuencia de un accidente automovilístico en el vehículo afiliado.	Sin Límite	Sin Límite	-	
Referencias de talleres mecánicos	Sin Límite	Sin Límite	-	
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
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 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.
Coordinación de ambulancia por cualquier causa Traslado médico terrestre local Traslado médico terrestre nacional	PRECIOS PREFERENCIALES	Sin Límite	100%	

7. CASOS DE EXCEPCIÓN:

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

8. RESTRICCIONES GENERALES

Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios:

- a. 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.
- b. Vehículos de más de quince (15) años de fabricación/ antigüedad.
- c. 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.
- d. Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.
- e. Cuando la persona que solicite el o los servicios descritos en el presente anexo no proporcione información

- veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- f. Cuando la persona que solicite el o los servicios contemplados en el presente anexo no se identifique como **CLIENTE** de “**ASISTENCIA CONDOR**”.
 - g. Cuando el **CLIENTE** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
 - h. 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.
 - i. Los servicios de asistencia descritos en el presente documento se prestaran siempre que exista la infraestructura privada necesaria en las localidades donde se solicite el servicio de asistencia correspondiente.
 - j. Cualquier servicio de asistencia solicitado con más de 48 horas posteriores al momento de la emergencia o **SITUACION DE ASISTENCIA**.

9. 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 **LA ASEGURADORA** se obliga a sujetarlo a 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.

10. 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 **VEHICULO 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.

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 CONDOR**”. De este modo, **LA ASEGURADORA** asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de **CLIENTES** activos y proporcionarla a **GEA**.

Del mismo modo, se deja constancia que los **SERVICIOS** relacionados directamente con el **VEHÍCULO AFILIADO**, se prestarán cuando sean solicitados directamente por el **CLIENTE** o por el conductor correspondiente siempre y cuando cuente con la autorización respectiva del **CLIENTE** para manejar el **VEHICULO AFILIADO**, con derecho a “**ASISTENCIA CONDOR**”.

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **GEA** le prestará al **CLIENTE** o **VEHÍCULO AFILIADO** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

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.

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

GEA podrá proceder a desafiliarse 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.

12. 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.

13. 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**.