

CONDICIONES GENERALES

1. INTRODUCCIÓN

Ante cualquier eventualidad, **INTERBANK** le brinda a sus afiliados, mediante su programa “**ASISTENCIA COMPLETA**”, Asistencia en el Hogar, Vial, Médica, Legal y en Viajes, las 24 horas del día durante los 365 días del año. Con tan sólo una llamada dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema, sujetándose para ello al presente contrato.

El presente anexo forma parte del contrato de prestación de servicios suscrito entre **IMPULSA 365 SAC** y el **BANCO INTERNACIONAL DEL PERU - INTERBANK**.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de lo dispuesto en el presente documento, se considerarán los términos indicados a continuación:

- A) **INTERBANK**: Banco Internacional del Perú S.A.A.
- B) **I365**: Impulsa 365 SAC
- C) **AFILIADO**: La persona natural que sea cliente de **INTERBANK** y/o que se encuentre afiliada al plan de “**ASISTENCIA COMPLETA**”.
- D) **BENEFICIARIOS**: Se considerará como Los Beneficiarios del **AFILIADO**, los cuales podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento. Para tal efecto, el término Beneficiarios comprende al cónyuge del **AFILIADO** así como a los hijos menores de 18 (Dieciocho) años que vivan permanentemente con él y se encuentren bajo su dependencia económica, además es extensivo a las empleadas del hogar y padres que vivan en el hogar.
- E) **DÓLARES**: La moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de Norteamérica.
- F) **NUEVO SOL**: La moneda de curso legal vigente en el Perú.
- G) **SERVICIOS**: Los servicios de asistencia contemplados en “**ASISTENCIA COMPLETA**”, los cuales se encuentran detallados en el presente documento.
- H) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA**: Aquellos hechos o actos detallados y con las características y limitaciones establecidas en el presente documento, que concedan el derecho a recibir las prestaciones de **SERVICIOS** previstos en el presente Anexo.
- I) **VEHÍCULO**: Vehículo de locomoción con motor de combustión interna (AUTOMOVIL) en el que se encuentre el **AFILIADO TITULAR**, los cuales utilice para su transporte particular.
En ningún caso los vehículos afiliados podrán ser vehículos:
 - i) Destinados al transporte terrestre público de mercancías o de personas;
 - ii) Destinados al servicio de taxi o al alquiler y siempre que los vehículos no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos;
 - iii) Que sean de un modelo con una antigüedad superior a 15 (Quince) años;
 - iv) No se cobertura en caso de grúa u otro servicio vial a las motocicletas.
- J) **ACCIDENTE**: Todo acontecimiento extraordinario, imprevisible, irresistible y violento que provoque, de manera evidente, daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO** durante la vigencia del presente documento.
- K) **FECHA DE INICIO**: Fecha a partir de la cual los **SERVICIOS** que ofrece **I365** estarán a disposición de los **AFILIADOS** de **INTERBANK**. Este producto es un plan anual con pago mensual y renovación automática y los **AFILIADOS** podrán hacer uso del servicio a las 72 horas de haberse inscrito al programa por cualquier vía.
- L) **PAÍS DE RESIDENCIA**: La República de Perú.
- M) **REPRESENTANTE**: Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO**, que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los **SERVICIOS**.
- N) **DOMICILIO HABITUAL**: El domicilio del **AFILIADO** consignado en la documentación que presente a **INTERBANK** u otro domicilio que el **AFILIADO** hubiese notificado por escrito a **INTERBANK** con posterioridad a la firma del mencionado contrato.

El **DOMICILIO** será el considerado para efectos de la prestación de los **SERVICIOS** por parte de **I365** de la manera como se indica a continuación:

- Los servicios de asistencia en el hogar y de asistencia legal, serán prestados

exclusivamente en el **DOMICILIO** del **AFILIADO** siempre y cuando que éste se encuentre ubicado en una circunscripción territorial descrita en este documento.

- Los servicios de asistencia médica referidos en el presente documento no se encuentran comprendidos en la restricción del párrafo precedente, por lo que dicha clase de servicios será prestado por **I365** en todo el territorio de la República del Perú.

O) **EQUIPO MÉDICO:** El personal médico y demás equipo asistencial de **I365**, o subcontratado por **I365**, apropiado para prestar servicios de Asistencia Pre-hospitalaria en una urgencia médica a un **AFILIADO**.

3. LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESTADOS POR I365 EN LA REPÚBLICA DE PERÚ

3.1 SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

Este servicio consiste en la ayuda material inmediata con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la vivienda del **AFILIADO**, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas a continuación:

Se considera en este acápite a una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble o parte del mismo (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (un corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto), o haga inhabitable la vivienda a consecuencia de un evento. “Queda establecido que los Servicios de Asistencia en el hogar solamente serán brindados en la Republica del Perú”.

A) SERVICIO DE CERRAJERÍA:

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura del inmueble vivienda y que ponga en riesgo la seguridad del mismo. **I365** a solicitud del **AFILIADO** enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del mismo. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite:

S/350.00 POR EVENTO MAXIMO 6 EVENTOS POR AÑO (Incluye el costo de los materiales y mano de obra)

B) SERVICIO DE GASFITERÍA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble del **AFILIADO**, se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de agua, **I365** enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite:

S/350.00 POR EVENTO MAXIMO 6 EVENTOS POR AÑO (Incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como el traslado del operario)

C) SERVICIO DE ELECTRICIDAD:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble del **AFILIADO** (casa, departamento de uso habitacional), se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (cortocircuito), **I365** enviará a un técnico especializado que realizará lo necesario para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes 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**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite:

S/350.00 POR EVENTO MAXIMO 6 EVENTOS POR AÑO (Incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como el traslado del operario)

D) SERVICIOS DE VIDRIERÍA:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de las fachadas exteriores del inmueble del **AFILIADO** que de a la calle y que pongan en riesgo la seguridad del mismo, sus ocupantes, o de terceros, **I365** enviará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la

asistencia de emergencia, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite:

S/350.00 POR EVENTO MAXIMO 6 EVENTOS POR AÑO (incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra).

E) TECNICOS EN SU LOCALIDAD PARA MANTENIMIENTO EN GENERAL

Cuando el **AFILIADO** requiera de servicios conexos en el hogar tales como los de carpintería, decoración, ebanistería, pintura y/o lavado de tanques, **I365** podrá enviar, previa solicitud del **AFILIADO**, un profesional o técnico especialista a fin que le provea dicha clase servicios. El costo de estos servicios correrá por cuenta del **AFILIADO**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite:

DE CONEXIÓN Y SIN LÍMITE DE EVENTOS

3.2 ASISTENCIA VIAL

Los siguientes servicios de asistencia se prestarán únicamente en la República del Perú, desde el lugar de residencia permanente del **AFILIADO** o familiar, o desde cualquier sitio en el cual se encuentre dentro del referido país.

A) ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA:

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma de uno de los **VEHICULOS (AUTOMOVIL)** del **AFILIADO**, **I365** gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el **AFILIADO**, con un límite máximo de:

POR ACCIDENTE S/.525.00 POR EVENTO Y 4 DE EVENTOS POR AÑO.

POR AVERÍA S/.525.00 POR EVENTO Y 4 DE EVENTOS POR AÑO.

I365 se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al **AFILIADO** el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

En todos los casos, el **AFILIADO** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del **VEHÍCULO** hasta el taller de destino o lugar indicado. Exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo.

Queda entendido que el **SERVICIO DE REMOLQUE** no se prestará a vehículos con carga y/o heridos. **I365** tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, etc. Además, este servicio es de emergencia suprimiendo los traslados de taller a taller, de casa a taller (si fuera a consecuencia de un hecho fortuito y/o fuerza mayor se brindara el remolque de manera excepcional) y de taller a casa.

B) ASISTENCIA VIAL:

Cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura, falta de combustible (hasta 2 dos galones cubiertos por el afiliado), o necesidad de paso de corriente de los **VEHICULOS (AUTOMOVIL)**, **I365** gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios con un límite máximo de:

Cambio de llanta: S/. 150.00 POR EVENTO Y 4 EVENTOS POR AÑO.

Suministro de combustible: S/.150.00 POR EVENTO Y 4 DE EVENTOS POR AÑO.

Paso de corriente: S/.150.00 POR EVENTO Y 4 DE EVENTOS POR AÑO

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al proveedor. EL **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL**.

C) CERRAJERO POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LAS LLAVES DEL VEHICULO:

En caso de que el **AFILIADO** pierda o extravié las llaves del **VEHÍCULO (AUTOMOVIL)**, **AFILIADO**, coordinará el envío y pago de un cerrajero para solucionar la eventualidad mencionada, (no se hacen duplicados de llaves) con un límite máximo de: **S/. 150.00 POR EVENTO Y 3 EVENTOS POR AÑO.**

D) REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS:

A solicitud del **AFILIADO**, **I365** le proporcionará información actualizada sobre los talleres de

servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería. **I365** proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las capitales de Departamento.

En las demás ciudades de la República del Perú, **I365** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a contactar un taller mecánico con la mayor celeridad.

I365 no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados.

En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el **AFILIADO**. El servicio aquí indicado se realizará:

SIN LÍMITE DE EVENTOS.

3.3. ASISTENCIA MEDICA (EXTENSIVO A LAS EMPLEADAS DEL HOGAR Y PADRES QUE VIVAN EN EL HOGAR):

A) CONSULTA MEDICA TELEFONICA

En caso de que el **AFILIADO** requiera de una consulta telefonica con un medico ante cualquier molestia que sufriera (situaciones que no sean emergencia), **I365** gestionará y coordinará un enlace telefónico con un médico especialista en medicina general para que absuelva su consulta. Este servicio se brindará las 24 horas del día. **I365** no se hace responsable por el diagnóstico que se brinde o el mal manejo de la orientación brindada. El servicio aquí indicado se realizará.

SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO

B) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA):

En caso de que el **AFILIADO** sufra una enfermedad grave o accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, **I365** gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, **I365** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad con un límite máximo de:

S/.525.00 POR EVENTO Y 3 EVENTOS POR AÑO (POR ACCIDENTE)

S/.525.00 POR EVENTO Y 3 EVENTOS POR AÑO (POR ENFERMEDAD GRAVE)

C) CONSULTA POR TERAPEUTA FISICO:

En caso que el **AFILIADO** requiera de un terapeuta físico a consecuencia de un trastorno físico sufrido por el **AFILIADO** para que realice la rutina en su casa, **I365** coordinará el envío de un terapeuta físico para que realice la terapia recomendada por su médico. El servicio aquí indicado se realizará con un límite de:

S/.150.00 POR EVENTO 1 EVENTOS AL AÑO.

D) ENVIO Y COORDINACIÓN DE MEDICOS A DOMICILIO:

En caso que el **AFILIADO** requiera de un médico para que lo revise en su casa (situaciones que no sean emergencia), **I365** coordinará el envío de un médico especialista en medicina general para que evalúe al paciente y le realice un diagnóstico. El servicio aquí indicado se realizará con un límite de:

CO- PAGO DE S/.35.00 Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO

E) ENVIO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO:

En caso de ser recetado por parte del médico en la visita a domicilio algún medicamento, **I365** gestionará y coordinará la entrega del medicamento directamente al domicilio del afiliado. El costo de éste será cubierto por el afiliado con sus propios medios. El servicio aquí indicado se realizará con un límite de:

SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO Y A PRECIOS PREFERENCIALES

F) REFERENCIAS MÉDICAS:

Cuando el **AFILIADO** necesite **ASISTENCIA MÉDICA** en Lima, **I365** le proporcionará información de médicos especialistas como odontólogos, cardiólogos, pediatras, ginecólogos, dermatólogos, etc., así como clínicas y hospitales. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del **AFILIADO** y a cargo del mismo se pondrán los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea organizando una visita personal de un médico, concertando una cita con un médico, o en un centro hospitalario, entendido esto, que los honorarios del médico que atienda al **AFILIADO** y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados por el **AFILIADO** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

En las demás localidades del Perú, **I365** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a contactar un

médico o centro médico con la mayor celeridad. En este caso, el **AFILIADO** también deberá pagar con sus propios recursos los honorarios médicos y los gastos en que incurra al recibir asistencia médica.

I365 no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. El servicio aquí establecido se brindará **SIN LÍMITE DE EVENTOS**.

3.4 ASISTENCIA LEGAL:

De conformidad con lo previsto en la sección "Glosario de Términos", los Servicios de Asistencia Legal señalados en el presente numeral serán prestados exclusivamente en la circunscripción territorial del **DOMICILIO** del **AFILIADO**, siempre que éste se encuentre ubicado en una circunscripción territorial en donde **INTERBANK** mantenga agencias bancarias.

A) ASISTENCIA LEGAL POR ROBO DE DOMICILIO:

Si se presentare un robo en el inmueble que constituye el domicilio habitual del **AFILIADO**, **I365** coordinará el envío de un abogado para que formule en compañía del **AFILIADO** o de su representante, todas las denuncias que fueran necesarias ante las autoridades competentes, así como estará presente en la inspección ocular de la policía para ayudar a la misma a dar con el Agente del delito y hacer lo posible para recuperar las pertenencias objeto del robo. Este servicio no incluye pago de especies valoradas u otros gastos administrativos y policiales. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite:

SIN LÍMITE DE COSTO Y 2 EVENTOS AL AÑO

B) ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ACCIDENTE DE TRANSITO:

I365 se compromete a poner a disposición del **AFILIADO**, a cualquier hora y durante los 365 días del año, los servicios profesionales de abogados designados por dicha compañía para su asistencia y defensa legal a nivel policial ante la responsabilidad penal que se le pudiera imputar como consecuencia de la presunta comisión **CULPOSA** de delitos relacionados con accidentes de tránsito. No obstante, **I365** no se encontrará obligada a prestar dicho servicio al **AFILIADO** si la licencia de conducir o su certificado SOAT del mismo no se encontrara vigente al momento de producirse el accidente de tránsito respectivo.

El presente servicio será prestado desde el momento en que el **AFILIADO** quede detenido o a disposición de cualquier clase de autoridad hasta la conclusión del trámite policial. En este caso, serán de cargo de **I365** los honorarios del abogado que ésta hubiese asignado para la asistencia del **AFILIADO**.

Queda expresamente establecido que los servicios antes referidos serán brindados por **I365** a efectos de asistir y defender al **AFILIADO** exclusivamente en materias de índole policial, quedando excluidas todas aquellas de otra índole tales como responsabilidad civil, penal, entre otras.

Tratándose de una obligación de medios, **I365** no será responsable por el resultado de la asistencia ni de las gestiones que efectúe el abogado asignado por **I365** al **AFILIADO** que haya requerido el servicio de asistencia y defensa legal. Asimismo, **I365** no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **AFILIADO**.

El presente servicio se prestará **SIN LÍMITE DE COSTO Y 2 DE EVENTOS POR AÑO**.

C) SERVICIOS DE ASESORÍA LEGAL VIA TELEFONICA:

I365 se compromete a poner a disposición del **AFILIADO**, a cualquier hora y durante los 365 días del año, los servicios de referencia y consultoría legal en materia civil, penal y familiar, los cuales le serán brindados, previa solicitud y mediante vía telefónica, a efectos de solucionar asuntos relacionados con dichas materias tales como divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros.

En cualquier caso, el **AFILIADO** correrá con los gastos en que incurra por la efectiva prestación o contratación de servicios profesionales de abogados a efectos de implementar, ejecutar o llevar a cabo las referencias y/o consejos legales brindados por **I365**.

I365 no será responsable de manera alguna por el resultado de las gestiones, trámites, acciones legales y/o defensas iniciadas y/o ejercitadas por parte del **AFILIADO** y/o por un abogado contratado por aquél a efectos de implementar, ejecutar o llevar a cabo las referencias y/o

consejos legales brindados por **I365**.

Estos servicios de referencia y consultoría legal serán brindados **SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**

3.5 ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES:

Encendiéndose como el "Kilómetro Cuarenta" cuando el **AFILIADO** se encuentre a una distancia de Kilómetro Cuarenta o más del lugar de **RESIDENCIA PERMANENTE**.

A) HOTEL POR ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO:

En caso de falla mecánica o accidente del vehículo afiliado, **I365** sufragará uno de los siguientes gastos a elección del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**, siempre y cuando se encuentren fuera de su ciudad de residencia. Cuando la reparación del vehículo afiliado asignado no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y requiera un tiempo mayor de 24 horas, según el criterio del responsable del taller elegido, **I365** pagará únicamente la estancia en un hotel hasta por un monto de: **S/.200.00 POR EVENTO Y 2 EVENTOS AL AÑO**.

C) HOTEL POR ROBO TOTAL DEL AUTOMOVIL:

En caso de robo del vehículo afiliado y una vez cumplidos los trámites correspondientes de denuncia ante las autoridades competentes, **I365** asumirá la prestación consignadas en la asistencia anterior bajo los mismos montos y condiciones.

D) RENTA DE AUTO POR ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO:

I365 cubrirá al **AFILIADO O BENEFICIARIO**, el costo ocasionado por la renta de un vehículo, motivados por la reparación de su vehículo, cuando esta reparación tarde mas de 48 horas en realizarse, con un limite de máximo **S/.200.00 POR EVENTO Y 2 EVENTOS AL AÑO**.

E) RENTA DE AUTO POR ROBO TOTAL DEL AUTOMOVIL:

En caso de robo del vehículo afiliado y una vez cumplidos los trámites correspondientes de denuncia ante las autoridades competentes, **I365** asumirá el gasto de alquiler de un auto de las mismas características para que el **AFILIADO** continúe su viaje. Este servicio se prestará con un límite máximo **S/.200.00 POR EVENTO Y 2 EVENTOS AL AÑO**.

Este servicio se prestará de acuerdo a la infraestructura del lugar en el que se encuentre el **AFILIADO**.

F) AYUDA PARA REGRESO O CONTINUACIÓN DE VIAJE:

En caso de avería o robo de uno de los **VEHÍCULOS AFILIADOS**, cuando en el mismo se encuentre a una distancia de **CUARENTA KILÓMETROS** o más desde el **LUGAR DE RESIDENCIA PERMANENTE DEL TITULAR**, **I365** gestionará y cubrirá el costo de los gastos de autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte, que requiera el **AFILIADO** para el regreso o continuación de su viaje. Deberán presentar un sustento o denuncia de la avería o robo, este servicio se realizará mediante reembolso.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **S/. 200.00 POR EVENTO, MAXIMO 2 EVENTO POR AÑO**. El excedente por evento, deberá ser pagado por parte del **AFILIADO** con sus propios recursos.

G) TRASMISION DE MENSAJES URGENTES:

I365 se encargara de de transmitir a petición del **AFILIADO** los mensajes urgentes que le soliciten derivados de una situación de emergencia. El siguiente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**

3.6 ASISTENCIA MASCOTA:

A) CONSULTA VETERINARIA TELEFÓNICA

En caso de que el **AFILADO** requiera de una consulta telefonica con un veterinario ante cualquier molestia que sufriera (situaciones que no sean emergencia), **I365** gestionará y coordinará un enlace telefónico con un veterinario para que absuelva su consulta. Este servicio se brindará las 24 horas del día. **I365** no se hace responsable por el diagnóstico que se brinde o el mal manejo de la orientación brindada. El servicio aquí indicado se realizará.

SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO

B) ENVÍO Y COORDINACIÓN DE VETERINARIOS A DOMICILIO:

En caso que el **AFILIADO** requiera de un veterinario para que revise a la mascota en su casa

(situaciones que no sean emergencia), **I365** coordinará el envío de un veterinario para que evalúe a la mascota y le realice un diagnóstico. El servicio aquí indicado se realizará con un límite de: **CO- PAGO DE S/.25.00 Y 4 DE EVENTOS AL AÑO**

C) TRASLADO EN CASO DE ACCIDENTE:

En caso la mascota del **AFILIADO** sufra una enfermedad grave o accidente que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, **I365** gestionará y cubrirá el costo del traslado terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, **I365** coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad con un límite máximo de:

S/.300.00 POR EVENTO Y 2 EVENTOS POR AÑO (POR ACCIDENTE)

D) SERVICIO DE HOSPEDAJE:

En caso la mascota del **AFILIADO** necesite servicio de hospedaje, **I365** gestionará la estadía en la localidad incluido la alimentación con un: **CO- PAGO DE S/.25.00 POR DÍA, UN MÁXIMO DE 3 DÍAS, AL SIGUIENTE DÍA EL AFILIADO ASUME LA ESTADÍA A UN COSTO PREFERENCIAL Y CON UN MÁXIMO DE 2 EVENTOS.**

E) SERVICIO DE BAÑO PARA MASCOTAS:

En caso el **AFILIADO** requiera para su mascota el servicio de baño, **I365** coordinará con un centro especializado para la atención con un: **CO- PAGO DE S/.25.00 Y UN MÁXIMO DE 2 EVENTOS.**

F) REFUERZO ANUAL (VACUNA) Y DESPARASITADO

En caso la mascota del **AFILIADO** necesite servicio refuerzo anual (vacuna) y desparasitado, **I365** gestionará con un profesional la atención con un: **CO- PAGO DE S/.25.00 POR DÍA, UN MÁXIMO DE 1 EVENTO.**

G) DESCUENTOS PARA TRATAMIENTOS Y OPERACIONES, ACCESORIOS PARA MASCOTAS, ENTIERRO DE LA MASCOTA, REFERENCIAS DE CLÍNICAS VETERINARIAS

Cuando el **AFILIADO** requiera de datos sobre tratamientos, operaciones, accesorios para mascotas, referencias de entierro de la mascota, referencias de clínicas veterinarias; **I365** le proporcionará información de establecimientos, pero a solicitud del **AFILIADO** y a cargo del mismo podrá coordinar la atención del servicio quedando a cargo del **AFILIADO** los costos y cualquier otro gasto en que se incurra, los cuales serán pagados por el **AFILIADO** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE EVENTOS.**

En las demás localidades del Perú, **I365** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a contactar un establecimiento. En este caso, el **AFILIADO** también deberá pagar con sus propios recursos los gastos en que incurra al recibir el producto o servicio sin límite de eventos.

I365 no asumirá responsabilidad alguna en relación con el producto, servicio o la atención prestada o falta de la misma por parte de los establecimientos contactados.

3.6 REFERENCIAS Y COORDINACIÓN DE FLORISTERÍAS, RESTAURANTES Y CENTROS CULTURALES, CINES, TEATROS Y MUSEOS EN EL PERU.

Cuando el **AFILIADO** requiera de datos sobre floristerías, restaurantes y centros culturales (cines, teatros y museos), **I365** le proporcionará información de establecimientos pero a solicitud del **AFILIADO** y a cargo del mismo podrá coordinar la entrega del producto o servicio quedando a cargo del **AFILIADO** los costos y cualquier otro gasto en que se incurra, los cuales serán pagados por el **AFILIADO** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **SIN LÍMITE DE EVENTOS.**

En las demás localidades del Perú, **I365** hará lo posible por ayudar al **AFILIADO** a contactar un

establecimiento. En este caso, el **AFILIADO** también deberá pagar con sus propios recursos los gastos en que incurra al recibir el producto o servicio sin límite de eventos.

I365 no asumirá responsabilidad alguna en relación con el producto, servicio o la atención prestada o falta de la misma por parte de los establecimientos contactados.

4. LIMITES, RESTRICCIONES Y EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESTADOS POR I365 EN LA REPÚBLICA DE PERÚ

4.1. LIMITES, RESTRICCIONES Y EXCLUSIONES GENERALES A LOS SERVICIOS:

4.1.1. Bajo ninguna circunstancia serán objeto de cualquiera de los **SERVICIOS**, las situaciones de asistencia que se hayan generado por las siguientes causas:

- a) La mala fe, dolo o negligencia del **AFILIADO** o del conductor del **VEHÍCULO** comprobada por el personal de **I365** o por la autoridad policial competente.
- 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, enfermedades pre-existentes y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje, siempre y cuando el viaje no sea mayor a 60 (Sesenta) días.
- g) La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- h) Enfermedades mentales.
- i) La adquisición y uso de prótesis o anteojos.
- j) El embarazo.
- k) Prácticas deportivas en competencia.
- l) El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial y/o administrativa como medida preventiva para asegurar la asistencia del **AFILIADO** en el proceso y/o procedimiento.
- m) Queda entendido que el **AFILIADO** podrá optar únicamente por una de las coberturas brindadas a partir del **KILÓMETRO CERO**, según sea su situación, o a conveniencia del mismo.

4.1.2. No obstante ello, **I365** avisará a **INTERBANK** de los servicios improcedentes por las causas arriba citadas a fin de verificar si ésta autoriza la prestación del servicio por la calidad del cliente, siempre y cuando que, por circunstancias de la hora y el día, se pueda comunicar inmediatamente. De lo contrario se reportará al día siguiente hábil por escrito.

4.2. LIMITES, RESTRICCIONES Y EXCLUSIONES GENERALES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR:

4.2.1. Los servicios de asistencia en el hogar indicados en el numeral 3.1. sólo se prestarán en el **DOMICILIO** del **AFILIADO**, quedando excluidos los locales comerciales, oficinas u otros inmuebles de propiedad del afiliado.

4.2.2. Asimismo, se encuentran excluidos del mencionado servicio lo siguiente:

- a) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el lugar del **DOMICILIO** del **AFILIADO**. Para tal efecto, se considera falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de asistencia al hogar.
- b) Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado.
- c) Reparaciones de daños en los bienes muebles del **AFILIADO** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- d) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.

- e) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
 - f) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
 - g) Cuando cualquier autoridad competente con orden de desahorro, allanamiento, cateo, aseguramiento, registros, fiscalización, medida cautelar y/o de rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del afiliado.
 - h) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
 - i) Cambio o reposición de puertas interiores y exteriores.
 - j) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.
- 4.2.3. En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, dicho excedente será cubierto por el afiliado.

4.3. LÍMITES, RESTRICCIONES Y EXCLUSIONES PARTICULARES A LOS SERVICIOS DE CERRAJERÍA, GASFITERÍA, DE ELÉCTRICIDAD Y DE VIDRIERÍA:

4.3.1. Exclusiones al servicio de Cerrajería:

Quedan excluidas de la presente cobertura la reparación y/o reposición de cerraduras y/o puertas de acceso a los ambientes internos del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas y/o similares. Además, se encuentra excluido el cambio de las cerraduras de puertas exteriores de acceso al inmueble.

4.3.2. Exclusiones al servicio de Gasfitería:

Quedan excluidas de la presente cobertura la reparación y/o reposición de averías propias de mezcladoras, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del **DOMICILIO**, así como el arreglo de canales, cañerías y bajantes, limpieza general de trampas de grasa, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, limpieza general de pozos sépticos.

Asimismo, quedan excluidas cualquier tipo de reparaciones de averías que se deriven de humedad o filtraciones o que deba ser efectuada en aérea comunes o en instalaciones de propiedad de las empresas que provea el Servicio Público de Agua Potable y Alcantarillado en el **DOMICILIO** del **AFILIADO**.

4.3.3. Exclusiones al servicio de Electricidad:

Quedan excluidas de la presente cobertura la reparación y/o reposición de averías propias de:

- a) Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.
- b) Electrodomésticos tales como: televisores, hornos, calentadores de agua, lavadora, secadoras, refrigeradoras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de las Empresas de distribución y/o suministra eléctrica que provea el servicio de energía eléctrica en el **DOMICILIO** del **AFILIADO**.

4.3.4. Exclusiones del servicio de Vidriería:

Quedan excluidas de la presente cobertura cualquier reparación y/o reposición de cualquier clase de espejos y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda. Asimismo, quedan excluidas las roturas de vidrios por causa de fenómenos naturales.

No obstante las exclusiones detalladas en los numerales 4.3.1. a 4.3.4, los servicios de cerrajería, gasfitería, de electricidad y de vidriería sí comprenden los trabajos de albañilería indicados a continuación, siempre y cuando tengan como única finalidad la de facilitar la ejecución de los servicios de cerrajería, gasfitería, de electricidad y/o de vidriería:

- a) Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad;
- b) Relleno de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas;
- c) Desmantelamiento y/o colocación de muebles de baño, lavaderos y lavaplatos, cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente.

En caso sea necesario efectuar dichos trabajos de albañilería, **I365** no se encontrará obligada a colocar, reponer y/o restituir los pisos, diseños y/o acabados que se encontraban al momento de producirse la **EMERGENCIA**.

5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO:

5.1. A fin que el **AFILIADO** pueda disfrutar de los servicios contemplados en el presente documento, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Identificarse como **AFILIADO** ante los funcionarios de **I365** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- b) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **I365**.
- c) Dar aviso oportuno a **I365** del cambio de **DOMICILIO** del **TITULAR**. En caso que el **TITULAR** establezca su **DOMICILIO** en un lugar distinto a una circunscripción territorial en donde **INTERBANK** mantenga establecimientos comerciales, la relación con el **AFILIADO** se extinguirá de pleno derecho, con lo cual **I365** se encontrará liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el **AFILIADO** se encontrará liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.

6. PROCEDIMIENTO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO:

6.1. A efectos de solicitar alguno de los servicios contemplados en el presente documento, el **AFILIADO** deberá proceder de la siguiente forma:

- a) Comunicarse con **I365** al número de emergencias que es **213-6655**.
- b) Suministrarle al funcionario de **I365** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **AFILIADO**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del **AFILIADO**; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el **AFILIADO** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise; y, de ser el caso, el número de placa del **VEHÍCULO** en relación con el cual se solicite un servicio.
- c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados anteriormente, **I365** le prestará al **AFILIADO** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento. La atención de la solicitud de los servicios son de manera inmediata.

6.2. En cualquier caso, el personal de **I365** prestará los servicios contemplados en este contrato únicamente a las personas que figuren como **AFILIADOS** dentro de la base de datos del programa de "**ASISTENCIA COMPLETA**" administrada por **I365**. De este modo, **I365** asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de **AFILIADOS** activos.

6.3. Del mismo modo, se deja constancia que los **SERVICIOS** relacionados con los **VEHÍCULOS**, únicamente se prestarán cuando sean solicitados por alguno de los **AFILIADOS** con derecho al programa "**ASISTENCIA COMPLETA**".

6.4. En caso de que el **AFILIADO** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados anteriormente, **I365** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios a que se refiere el presente contrato.

6.5. En los casos de absoluta y comprobada urgencia del **AFILIADO** para cumplir con el procedimiento

anteriormente señalado, de manera excepcional y únicamente en relación con el **SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE**, el **AFILIADO** podrá acudir directamente ante terceros a solicitar el indicado servicio.

En tal caso, **I365** restituirá al **AFILIADO** los gastos incurridos hasta por un límite de USD \$ 150 por evento y hasta 2 (DOS) eventos por año. A efectos de que el **AFILIADO** tenga derecho al reembolso mencionado, deberá cumplir con el procedimiento establecido en los párrafos anteriores dentro de un plazo máximo de veinticuatro horas (24) contadas a partir del momento en que se haya concretado el **SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE**.

7. **SUBROGACIÓN**

Se deja expresamente establecido que, de conformidad con lo previsto en el artículo 1219 del Código Civil, **I365** se encuentra facultada a subrogarse en el lugar del **AFILIADO** para efectuar el cobro de las indemnizaciones y/o otra clase de reparaciones que le correspondan a éste último, hasta por el límite del costo de los servicios prestados por **I365** al **AFILIADO**, como consecuencia de los accidentes, emergencias o enfermedades que hubiesen dado lugar a la prestación de dichos servicios.

8. **PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Se deja establecido que **I365** podrá prestar los servicios en forma directa o mediante terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1766 del Código Civil.

9. **DESAFILIACION AL PROGRAMA Y ATENCION DE RECLAMOS**

Si el **AFILIADO** quiere hacer un reclamo o desafiliarse del programa “**ASISTENCIA COMPLETA**” podrá hacerlo mediante una llamada telefónica a **I365**, esto se deberá hacer de lunes a viernes y en horario de oficina y estos serán atendidos dentro de las 48 horas posteriores a la llamada. Adicionalmente, podrán desafiliarse a través de un documento escrito, presentado en cualquier oficina de **INTERBANK**, y estos serán atendidos dentro de las 72 horas posteriores al envío de dicho documento.