GRUPO RESURRECCIÓN

Condicionado de **asistencias**



Vital

GRUPO RESURRECCIÓN

PROGRAMA VITAL ASISTENCIA

VITAL ASISTENCIA		
VIAL	**LÍMITE DE ASISTENCIA**	**EVENTOS ANUALES**
Servicio de remolque en grúa por avería o accidente vehicular Aplican cargos adicionales por exceso de kilometraje y/o maniobras especiales de rescate. Condiciones de uso:La cobertura estará disponible 24 horas después de realizado el primer pago para emergencias derivadas de avería mecánica o accidente ocurrido en carretera. Los servicios de remolque por motivos distintos a una emergencia en carretera estarán cubiertos a partir de los 30 días de vigencia del servicio.	$ 100.00	3 al año
Servicio de Auxilios Viales (cambio de llanta, paso de corriente, abasto de combustible) No se pueden utilizar en el mismo mes todos los auxilios viales.	$ 50.00	3 al año
Servicio de cerrajería vial Solo apertura de vehículo	$ 50.00	3 al año
Referencia de talleres mecánicos	Sin Límite	Sin Límite
Traslado médico terrestre en ambulancia en caso de accidente	$ 100.00	3 al año
No se brinda el servicio si el afiliado se encuentra bajo los efectos de Alcohol o drogas.		
MEDICO	**LÍMITE DE ASISTENCIA**	**EVENTOS ANUALES**
Servicio de orientación telefónica o por videollamada con médico general	Sin Límite	12 al año (1 por mes)
Servicio de orientación psicológica telefónica o por video llamada (máximo 20 min)	Sin Límite	12 al año (1 por mes)
Servicio de orientación nutricional telefónica o por video llamada (máximo 20 min)	Sin Límite	12 al año (1 por mes)
Referencia de red médica (Clínicas, Laboratorios y farmacias)	Sin Límite	Sin Límite
Coordinación de envío de medicamentos a domicilio por emergencia (previa presentación con receta médica)	$ 50.00	1 al año
Traslado médico terrestre en ambulancia en caso de accidente o emergencia	$ 100.00	3 al año
LEGAL	**LÍMITE DE ASISTENCIA**	**EVENTOS ANUALES**
Asesoría legal telefónica por robo de vehículo	Sin Límite	Sin Límite
Asesoría legal vía telefónica en materia penal, civil y familiar	Sin Límite	12 al año (1 por mes)
Asesoría legal telefónica en el robo del hogar	Sin Límite	Sin Límite
Asesoría legal telefónica en caso de fallecimiento del titular	Sin Límite	Sin Límite
HOGAR	**LÍMITE DE ASISTENCIA**	**EVENTOS ANUALES**
Servicio de fontanero en caso de emergencia en el hogar. Cobertura para inodoro, duchas, lava manos. Nos incluye repuestos	$ 50.00	3 al año
Servicio de electricista en caso de emergencia en el hogar. Cobertura para daños por cambios en voltaje o corto circuito No aplica para instalaciones dañadas por mal uso o desgaste diario. No Incluye repuestos	$ 50.00	3 al año
Servicio de cerrajería en caso de emergencia en el hogar. Apertura de puertas de acceso de la vivienda portones de entrada principal y puerta principal.	$ 50.00	3 al año
Referencia y coordinación de técnicos en el hogar	Sin Límite	Sin Límite

Territorialidad : Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional de El Salvador, conforme con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio. Este servicio se prestará únicamente en el DOMICILIO habitual permanente del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S).

I. ASISTENCIA VIAL

1. ENVIO DE REMOLQUE POR ACCIDENTE O AVERIA

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma del vehículo, a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) en todo el territorio de El Salvador. El AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) o un designado de este, deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del vehículo hasta su destino. Se exceptúan los casos en que él o los ocupantes del vehículo deban ser trasladados a un Centro Hospitalario o Clínica, o que, por cualquier otra causa justificada, se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo.
El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del afiliado. En caso de que el vehículo no se encuentre en condiciones de ser remolcado y deba recibir un rescate, este costo debe ser asumido directamente por el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S).
Se considera rescate los casos de volcamientos, vehículos en subterráneos, quebradas o pantanos, etc. **Servicio de remolque en grúa por avería o accidente vehicular** *Aplican cargos adicionales por exceso de kilometraje y/o maniobras especiales de rescate.*

Condiciones de uso:

- La cobertura estará disponible **24 horas después de realizado el primer pago** para emergencias derivadas de **avería mecánica o accidente ocurrido en carretera**.
- Los servicios de remolque por motivos distintos a una emergencia en carretera estarán cubiertos **a partir de los 30 días de vigencia** del servicio.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia de $100.00 por evento y con un límite de 3 eventos en el año, de los cuales se prestará 1 evento por mes como máximo. En caso el afiliado no atienda su servicio programado o se retire del lugar, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo al uso establecido en la tabla de asistencias.

Se podrá registrar una (1) placa por año calendario salvo que dicho afiliado cambie de vehículo de manera permanente. El servicio estará disponible para vehículos hasta con 20 años de antigüedad, los demás quedan excluidos.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE REMOLQUE O GRÚA.

Quedan excluidos del presente servicio:

- Vehículos en sótanos subterráneos ya sea privados o de centros comerciales y supermercados.
- Vehículos volcados, atrapados, o enterrados.
- Vehículos comerciales, es decir, aquéllos destinados a transporte público, de carga o de personas, tales como taxis, microbuses, camiones, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de alquiler de autos establecida como tal, entre otros.
- Vehículos con antigüedad mayor a 20 años.

Motos, Microbuses o camiones o cualquier otro medio motorizado distinto a automóvil o camioneta.

- Vehículos con peso superior a 3.5 TON.
- Vehículos con carga y/o heridos.
- Remoción de vehículos atascados o atorados en huecos, barrancos, lagos, lagunas, etc., o siempre que se requiera de equipamiento adicional al simple remolque en grúa.
- El servicio no aplica para segundos traslados, o traslados derivados de un servicio anterior.

2. **AUXILIO VIAL (Paso de corriente, Cambio de llanta y envío de combustible -costo por parte del afiliado)**

a) Paso de corriente.

En caso de que el vehículo tenga la batería descargada, a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA enviará un técnico para realizar un puente eléctrico con el vehículo inmovilizado para activar su batería. El AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) deberá supervisar este servicio en todo momento y advertir de las condiciones técnicas especiales que tenga su vehículo, dado los posibles daños que pudiesen ocurrirle al computador del vehículo. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del vehículo.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia de $50.00 por evento, con 3 eventos al año, brindando únicamente 1 evento por mes como máximo. En caso el afiliado no atienda su servicio programado o se retire del lugar, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo al uso establecido en la tabla de asistencias.

b) Envío de combustible.

En caso de que el vehículo se quede sin combustible, a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA enviará hasta dos (2) galones de combustible, el cual el permitirá desplazarse hasta una bomba o destino cercano. El valor del combustible es de cargo del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S). El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del vehículo.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia de $50.00 por evento, con 3 eventos al año, brindando únicamente 1 evento por mes como máximo. En caso el afiliado no atienda su servicio programado o se retire del lugar, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo al uso establecido en la tabla de asistencias.

c) Cambio de llanta

En caso de que se pinche una llanta del vehículo, a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA enviará un técnico que asistirá físicamente al AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) en el cambio de la llanta de repuesto. El neumático debe ser provisto por el dueño del vehículo a la hora de entregar el servicio, debe estar correctas condiciones para hacer el cambio y el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) debe contar con las herramientas especiales y de seguridad que amerite la situación, lugar o modelo de vehículo.

No se prestará el servicio para vehículos sin la rueda de repuesto o que ésta se encuentra desinflada o para vehículos sin las herramientas especiales y de seguridad que amerite la situación, lugar o modelo de vehículo. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del vehículo.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia de $50.00 por evento, con 3 eventos al año, brindando únicamente 1 evento por mes como máximo. En caso el afiliado no atienda su servicio programado o se retire del lugar, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo al uso establecido en la tabla de asistencias.

3. SERVICIO DE CERRAJERÍA VIAL.

En caso de presentarse un hecho accidental como pérdida, extravío o robo de las llaves o a la inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa, que impida la apertura del vehículo, ADDIUVA hará la coordinación efectiva y enviará a un técnico especializado que realizará la apertura del Vehículo.

Queda excluido del presente Servicio la reparación o reposición de la cerradura del vehículo o de la llave, únicamente se realizará la apertura de este. Se apertura únicamente la puerta principal del vehículo por protocolos de seguridad y de requerirse la apertura de una segunda cerradura, el costo será asumido por parte del Afiliado y cancelado al momento de la asistencia directamente al proveedor.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia de $50.00 por evento, con 3 eventos al año, brindando únicamente 1 evento por mes como máximo. En caso el afiliado no atienda su servicio programado o se retire del lugar, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo al uso establecido en la tabla de asistencias.

4. SERVICIO DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TALLERES MECÁNICOS

En caso de que el Afiliado lo requiera, ADDIUVA le proporcionará información sobre talleres mecánicos entre otros cercanos al Domicilio del Afiliado o al lugar donde éste se encuentre.

ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia. Los gastos en que se incurran por utilizar los servicios descritos anteriormente deberán ser pagados por el Afiliado.

La garantía de los trabajos realizados por el proveedor del servicio, autorizado previamente y por escrito por el Afiliado, tiene relación directa entre estas partes.

El presente servicio de referencia se presentará sin límite de la asistencia y sin límite de eventos.

5. SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE

En caso que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un accidente de tránsito que requiera ser trasladado a un centro hospitalario, a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA hará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) hacia el centro médico más cercano al lugar del accidente, o hacia el centro que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) decida, si la emergencia así lo permite y se encuentre dentro de misma la ciudad, para que continúe la atención médica a cargo de su empresa prestadora de salud, medicina pre-pagada, seguro de salud o el servicio de salud que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) tenga contratado. En todo caso el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) asumirá los costos y gastos derivados de la atención médica.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia de $100.00 por evento, con 3 eventos al año.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE VEHICULAR.

Quedan excluidos del presente servicio:

- Traslado desde zonas donde no exista la infraestructura necesaria para el traslado del paciente.
- Ambulancias programadas.
- Atentados voluntarios contra la vida del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S).
- Dolencias derivadas del embarazo.
- Retiro de pacientes en hospitales o clínicas.
- Participación directa en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad, etc.

6. INFORMACION SOBRE CENTROS DE ATENCION.

Cuando el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S)necesite información sobre centros de atención al cliente sobre servicios de cambio de aceite, talleres de pintura , entre otros ADDIUVA le proporcionará información de los nombres y teléfonos sobre los mismos. ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre la reparación o su valor.

El presente servicio de referencia se presentará sin límite de la asistencia y sin límite de eventos.

II. ASISTENCIA MEDICA

1. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA Y/O POR VIDEOLLAMADA CON MEDICO GENERAL

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico o por videollamada con un profesional de la salud para que le brinde una orientación médica ante dudas que tenga en el área de la salud. La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de conducta médica, identificando las necesidades del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) entregando soluciones a dudas médicas cotidianas, no se trata de una consulta médica, de forma que no se diagnostican enfermedades o padecimientos, ni se prescriben medicamentos.

El presente servicio se prestará sin límite en el monto y con un limite de 12 eventos por año, utilizando un evento por mes únicamente. En caso el Afiliado no atienda a su servicio programado, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo al uso establecido en la tabla de asistencias.

EXCLUSIONES DE ORIENTACION MEDICA TELEFONICA Y/O POR VIDEOLLAMADA CON MÉDICO GENERAL

Quedan excluidos del presente servicio:

- ADDIUVA queda excluido de responsabilidad por cualquier determinación que adopte el Afiliado respecto a la consulta médica.
- La prestación del servicio a Afiliados que tengan una crisis asociada al consumo de sustancias psicoactivas, drogas, alcohol, etc., con tendencias suicidas. De identificarse que el Afiliado se encuentra bajo alguna de las sustancias/estado mencionados, se notificará de inmediato a las autoridades competentes, dejando fuera de responsabilidad a Addiuva y su red de proveedores.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado se encuentre en una situación de urgencia y tome esta asistencia como única medida.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado se encuentre bajo los efectos del alcohol, enervantes o psicotrópicos y esta circunstancia haga imposible su atención o se comporte agresivo el paciente.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado se encuentre violento, armado o agresivo, por cualquier otra circunstancia.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado manifieste trastornos en su personalidad que dificulten su atención.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado o sus familiares se opongan a la consulta virtual médica.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado sufra casos de esquizofrenia o ataques de ansiedad.

2. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA POR VIDEOLLAMADA Y/O TELEFÓNICA

Previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA lo pondrá en contacto por video llamada y/o telefónico con un profesional en psicología para que le brinde una orientación psicológica ante dudas que tenga, denominada escucha activa.

La orientación busca minimizar riesgos a la salud siguiendo el protocolo de consulta médica psicológica identificando las necesidades del AFILIADO, entregando soluciones a dudas psicológicas cotidianas, de forma que no se diagnostican enfermedades o procedimientos ni se prescriben medicamentos. Este servicio será proporcionado en horas hábiles de 8:00am a 5:00pm.

El presente servicio se prestará sin límite en el monto y con un limite de 12 eventos por año, utilizando un evento por mes unicamente. En caso el afiliado no atienda su servicio programado, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo al uso establecido en la tabla de asistencias.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ORIENTACION PSICOLOGICA POR VIDEOLLAMADA Y/O TELEFONICA

- ADDIUVA queda excluido de responsabilidad por cualquier determinación que adopte el Afiliado respecto a la consulta psicológica. Esta orientación en ningún caso equivale a un diagnóstico psicológico, los servicios van orientados a un apoyo de mejora emocional de los Afiliados al programa.
- La prestación del servicio a Afiliados que tengan una crisis asociada al consumo de sustancias psicoactivas, drogas, alcohol, etc., con tendencias suicidas. De identificarse que el Afiliado se encuentra bajo alguna de las sustancias/estado mencionados, se notificará de inmediato a las autoridades competentes, dejando fuera de responsabilidad a Addiuva y su red de proveedores.
- La calidad de las respuestas a las consultas de los afiliados depende de la calidad de la información que suministren a las personas que los atienden, con lo que el hecho de suministrar información incorrecta o incompleta exime de cualquier responsabilidad a los Psicólogos frente a los conceptos y respuestas emitidas.
- Cualquier reclamo, observación o queja en relación con los servicios prestados, deberá ser realizada por escrito a Prointel dentro de un plazo no mayor de cinco (5) días, después de haberse recibido el servicio o de la ocurrencia de la causa que origina dicho reclamo.
- La atención de Afiliados o familiares de los Afiliados no reportados como titulares de forma mensual a Addiuva.
- Gastos derivados de los servicios descritos, que el Afiliado haga de forma directa con el proveedor de Addiuva o proveedores externos a su red.
- Cualquier tipo de servicio y/o costo no descrito dentro del presente.

3. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL POR VIDEOLLAMADA Y/O VÍA TELEFÓNICA

Previa solicitud del AFILIADO, ADDIUVA lo pondrá en contacto telefónico con un orientador nutricional para que le sean proporcionados consejos de nutrición, guía para la preparación de una dieta saludable y bien balanceada, informaciones sobre las calorías contenidas en los alimentos o tabla de calorías, referencia sobre preparación de recetas especiales para personas con diabetes, sobrepeso o intolerantes a la lactosa.

ADDIUVA brindara el servicio de referencia en especialistas en nutrición, ADDIUVA brinda este servicio como mera información, no se hace responsable de la elección del AFILIADO. Este servicio será proporcionado en horario hábil de 8:00am a 5:00pm.

El presente servicio se prestará sin límite en el monto y con un limite de 12 eventos por año, utilizando un evento por mes únicamente. En caso el afiliado no atienda su servicio programado, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo al uso establecido en la tabla de asistencias.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ORIENTACION NUTRICIONAL POR VIDEOLLAMADA Y/O TELEFONICA CON NUTRICIONISTA

Quedan excluidos del presente Servicio:

- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado se encuentre en una situación de urgencia y tome esta asistencia como única medida.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado se encuentre bajo los efectos del alcohol, enervantes o psicotrópicos y esta circunstancia haga imposible su atención o se comporte agresivo el paciente.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado se encuentre violento, armado o agresivo, por cualquier otra circunstancia.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado manifieste trastornos en su personalidad que dificulten su atención.
- Situaciones de Asistencia en que el Afiliado o sus familiares se opongan a la consulta virtual médica.
  Situaciones de Asistencia en que el Afiliado sufra casos de esquizofrenia, ataques de ansiedad, bulimia, anorexia o enfermedades crónicas en estado avanzado que requieran de una consulta presencial con especialista.

4. REFERENCIA O INDICACIÓN DE MEDICOS GENERALES Y ESPECIALISTAS

Por solicitud del AFILIADO, ADDIUVA proporcionará información general vía telefónica sobre médicos generales y/o especialistas, próximos al domicilio o dirección de interés del solicitante. ADDIUVA presta este servicio como información o mera referencia y no tendrá, ni asumirá ninguna responsabilidad o costo sobre los servicios médicos o la atención del centro médico.

El presente servicio se prestará sin límite en el monto y sin límite de eventos por año.

5. COORDINACIÓN DE ENVIO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO

En caso de que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO requiera, por impedimento físico o por enfermedad, recibir los medicamentos a su domicilio, presentando constancia de la incapacidad médica y de la receta de los medicamentos, ADDIUVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para que sean recogidos en la farmacia y llevados hasta su domicilio, siempre y cuando la distancia de la farmacia y el domicilio del AFILIADO no sea supere los 10 km ADDIUVA solo gestionará y coordinará el servicio y no se hará responsable de lo que suceda durante el traslado de los mismos y será

el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) quien cubra el pago, de su propio peculio, del costo de los medicamentos.

El presente servicio se prestará con un limite de asistencia de $50.00 por evento, con 1 evento al año.

EXCLUSIONES DE LA COORDINACION DE ENVIO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO

- No se coordinará el envío de medicamentos controlados(psicotrópicos, estupefacientes o sujetos a leyes de narcóticos), ni aquellos que requieran cadena de frío(refrigeración) o manipulación especializada.
- El servicio excluye el pago de los medicamentos, el cual debe ser cubierto en su totalidad por el afiliado. Cualquier excedente del costo de envío sobre el límite de $50.00 o distancias mayores a 10 km deberá ser asumido por el usuario.
- No se prestará dicho servicio si el afiliado no presenta la receta médica original vigente y la constancia de incapacidad. ADDIUVA no se responsabiliza por retrasos del proveedor, falta de existencias en farmacias o el estado de los fármacos tras su entrega.
- El servicio no está diseñado para emergencias médicas de vida o muerte donde el tiempo de entrega ponga en riesgo la salud inmediata; en esos casos, el afiliado debe acudir a un centro asistencial.

6. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA EN CASO DE EMERGENCIA

En caso de que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO sufra dentro de su hogar o residencia una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un ACCIDENTE y/o ENFERMEDAD grave que requiera el traslado al centro hospitalario más cercano, por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO, ADDIUVA a través de un proveedor de servicios, realizará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S).

Este servicio no tiene límite o restricción en el costo ni límite por año. ADDIUVAgestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, ADDIUVA coordinará el traslado por medio de los canales regulares de solicitud de servicios de ambulancia de Cruz Roja de la localidad.

El presente servicio se prestará con un limite de asistencia de $100.00 por evento, con un límite de 3 eventos al año.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA.

Quedan excluidos del presente Servicio:

- Las solicitudes derivadas de algún tipo de enfermedad preexistente.
- El traslado desde zonas donde no exista la infraestructura pública o privada necesaria para el traslado del paciente.

- Las ambulancias programadas.
- Los atentados voluntarios contra la vida del Afiliado.
- Las dolencias derivadas del embarazo.
- El retiro de pacientes en hospitales o clínicas.
- Situaciones en que el Afiliado se encuentre bajo los efectos del alcohol, enervantes o psicotrópicos y esta circunstancia haga imposible su atención o traslado, ya sea porque se comporte agresivo el paciente o porque se niegue a recibir la atención de urgencia.
- Situaciones en que el Afiliado se encuentre violento, armado o agresivo, por cualquier otra circunstancia.
- Situaciones en que el Afiliado manifieste trastornos en su personalidad que dificulten su traslado o atención.
- Situaciones en que el Afiliado o sus familiares se opongan a que el traslado se efectúe.
- Situaciones en que el Afiliado sufra casos de esquizofrenia o ataques de ansiedad.
- Destinar el Vehículo en que se produjo el accidente para fines de enseñanza o de instrucción de su manejo o funcionamiento.
- Participar directa o indirectamente con el Vehículo, en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.

III. ASISTENCIA LEGAL

1. ASESORIA LEGAL TELEFONICA POR ROBO DEL VEHICULO O EN EL HOGAR

En caso de que el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) sea víctima de un robo en el hogar o de su vehículo, ADDIUVA pondrá en contacto telefónico al AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) con un especialista en la rama del derecho para que le brinde orientación legal acerca de los trámites que se deben realizar ante las autoridades competentes para colocar la denuncia de los hechos. ADDIUVA queda excluido de responsabilidad por cualquier determinación que adopte el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) por la orientación jurídica.

El presente servicio se prestará sin límite por asistencia, sin límite de eventos en el año

2. ASESORIA LEGAL TELEFONICA EN MATERIA PENAL, CIVIL y FAMILIAR.

Por solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA lo contactará con un abogado quien le brindará una asesoría acerca de los trámites que se deben realizar ante las autoridades competentes en materia penal, civil y familiar. ADDIUVA queda excluido de responsabilidad por cualquier determinación que adopte el AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) por la consulta jurídica.

El presente servicio se prestará sin límite por asistencia, con un límite de 12 eventos por año, brindando 1 evento por mes como máximo.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASESORIA LEGAL TELEFÓNICA.

- El pago de honorarios legales, fianzas y/o cauciones.
- La elaboración o redacción de cualquier tipo de documento legal.
- La representación directa del Afiliado ante cualquier autoridad judicial o administrativa.

3. ASESORIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR.

En caso de fallecimiento del AFILIADO, ADDIUVA pondrá en contacto al AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) con un especialista en la rama del derecho para que le brinde orientación legal acerca de los trámites que se deben realizar ante las autoridades competentes para los trámites relacionados a testamentos y otros. ADDIUVA queda excluido de responsabilidad por cualquier determinación que adopte los BENEFICIARIO(S) por la orientación jurídica.

El presente servicio se prestará según cuadro de asistencias. Queda excluido del presente Servicio la elaboración o redacción de cualquier tipo de documento legal y la representación directa del Afiliado ante cualquier autoridad judicial o administrativa.

IV. ASISTENCIA HOGAR

1. ENVÍO DE FONTANERO EN CASO DE EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias dentro del domicilio (tubería), se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro NORMAL y que provoque daños en el inmueble dentro del hogar; a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S) ADDIUVA hará la coordinación efectiva y enviará a un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. El presente servicio será brindado únicamente en el domicilio permanente que se encuentre registrado del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S).

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia por $50.00 con un límite de 3 eventos por año, brindando 1 evento por mes como máximo. El valor anterior no incluye el costo de los materiales, solamente traslado y mano de obra. En caso el afiliado no atienda su servicio programado o se retire del lugar, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo al uso establecido en la tabla de asistencias.

EXCLUSIONES ENVIO FONTANERO EN CASO DE EMERGENCIA:

Quedan excluidos del presente Servicio:

- Las reparaciones de EMERGENCIA de plomería no incluyen trabajos de albañilería, substitución de grifos, ni destaquemos que requieran sonda eléctrica.
- La reposición o reparación de grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, incluyendo cambio de empaques junto con sus accesorios, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, aparatos electrodomésticos, cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del domicilio.
- Averías que se deriven de humedad o filtraciones de cualquier tipo (detección de fugas),sean de agua de lluvia, potable o de desecho
- Canales y bajantes de agua de lluvia, tubería galvanizada
- Reparación de goteras, filtraciones debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.
- Las mejoras locativas o la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción o falta de mantenimiento.
- La reparación en áreas comunes o en instalaciones de propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado

2. ENVÍO DE ELECTRICISTA EN CASO DE EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito, a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA hará la coordinación efectiva y enviará a un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el fluido eléctrico, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. No están incluidas reparaciones en áreas comunes. El presente servicio será brindado únicamente en el domicilio permanente que se encuentre registrado del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S).

Quedando claro que la cobertura de cambio de fusible, breaker, para abastecimiento de electricidad propia del domicilio, queda sujeta al diagnóstico del técnico enviado por ADDIUVA y su falla sea por corto circuito.

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia por $50.00 con un límite de 3 eventos por año, brindando 1 evento por mes como máximo. El valor anterior no incluye el costo de los materiales, únicamente traslado y mano de obra. En caso el afiliado no atienda su servicio programado o se retire del lugar, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo al uso establecido en la tabla de asistencias.

EXCLUSIONES ENVIO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA:

Quedan excluidos del presente Servicio:

- No son EMERGENCIAS O AVERIAS SUBITAS la reparación o cambio de averías propias de enchufes, interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastros y accesorios de electricidad en general.
- La reparación o cambio de averías propias de electrodomésticos tales como: estufas, microondas, hornos, licuadoras, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Las mejoras locativas o la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción o falta de mantenimiento.
- La reparación en áreas comunes o en instalaciones de propiedad de la Empresa de Energía.

3. ENVÍO DE CERRAJERO EN CASO DE EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental de pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo que impida la apertura de la puerta principal de acceso al DOMICILIO, a solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), ADDIUVA hará la coordinación efectiva y enviará a un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta del Domicilio del AFILIADO en lo que a la cerradura respecta.

El presente servicio será brindado únicamente en el domicilio permanente que se encuentre registrado del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S).

El presente servicio se prestará con un límite de asistencia por $50.00 con un límite de 3 eventos por año, brindando 1 evento por mes como máximo. El valor anterior incluye el traslado y mano de obra. En caso el afiliado no atienda su servicio programado o se retire del lugar, este será considerado como un servicio prestado y se reprogramará de acuerdo al uso establecido en la tabla de asistencias.

EXCLUSIONES ENVIO DE CERRAJERO EN CASO DE EMERGENCIA:

Quedan excluidas de la presente cobertura las situaciones que no son EMERGENCIAS como:

- La reposición de la cerradura, la confección de copias de las llaves
- cambio de combinaciones, reparación de cerraduras eléctricas
- reparación de dispositivos de seguridad como alarmas,
- Así como cerraduras que impidan el acceso entre partes internas del inmueble o de guardarropas, gavetas, alacenas y cualquier tipo de bien mueble (considerando la posibilidad de excepciones especiales autorizados por Gerencia de Operaciones).

4. REFERENCIA Y COORDINACION DE TÉCNICO EN EL HOGAR

El presente servicio será brindado en horario comercial, según glosario de términos del presente apartado y en el domicilio permanente del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S). Cuando sea necesaria esta labor dentro de los ambientes del domicilio, por previa solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO(S), se coordinará a la brevedad posible un técnico especializado para albañilería, pintura interna y externa, carpintería, reparación de goteras, cambio de láminas y trabajos de Tablaroca, siempre y cuando el estado de las redes viales lo permita, el costo del servicio será asumido por el afiliado o residente.

El presente servicio se prestará sin límite de monto y sin límite de eventos al año.