

**TÉRMINOS Y CONDICIONES – PROGRAMA ASISTENCIA VIAL COMSATEL SVR**

**1. INTRODUCCIÓN**

- 1.1. En virtud al contrato suscrito con la empresa **GEA, COMSATEL** pone a disposición de sus clientes afiliados el programa ASISTENCIA VIAL COMSATEL. Los servicios adicionales descritos en el presente documento podrán ser utilizados llamando al (01) 701 2559, siempre que el Programa se encuentre vigente y su periodo de cobertura coincida con el plazo efectivamente contratado por el cliente con **COMSATEL**.

**2. DEFINICIONES**

- 2.1. **CLIENTE:** Persona natural que ha contratado un producto con **COMSATEL** que incluye el presente programa como parte de sus beneficios adicionales.
- 2.2. **EMERGENCIA:** Situación imprevista y de carácter urgente que afecte la seguridad, salud o el bienestar del **CLIENTE**, requiriendo una atención inmediata para prevenir daños mayores.
- 2.3. **VIGENCIA:** Tiempo de duración del presente contrato. Se encontrará vigente únicamente mientras **EL CLIENTE** mantenga activo el Servicio de GPS y se encuentre al día en sus pagos.
- 2.4. **FECHA DE ACTIVACIÓN:** La fecha de activación del programa será 48 horas hábiles después de la contratación del producto **COMSATEL** que incluye como beneficio el programa ASISTENCIA VIAL COMSATEL.
- 2.5. **ZONA PELIGROSA:** Se entiende por zonas peligrosas aquellos lugares que, por sus características geográficas, urbanísticas o sociales, representan un riesgo elevado para la prestación segura y oportuna del servicio. Estas comprenden, entre otras, zonas altamente pobladas como pueblos jóvenes, asentamientos humanos y barriadas; áreas con alta concentración de comercio ambulatorio, callejero o informal; zonas geográficamente riesgosas como riberas de ríos, acantilados y terrenos inestables; así como espacios rurales o abiertos como almacenes de campo, plantaciones, cultivos y terrenos de difícil acceso. La identificación de una zona como peligrosa podrá determinar restricciones o condiciones especiales para la atención del servicio.

**3. SERVICIOS DISPONIBLES**

**3.1. Cuadro Resumen**

Servicios	Tope por evento	Eventos por año
Grúa por emergencia	Hasta S/150.00	2 eventos
Cambio de llanta	Hasta S/150.00	2 eventos
Apertura de vehículo por olvido de llaves	Hasta S/150.00	2 eventos

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo

Carga de batería	Hasta S/150.00	2 eventos
Chofer de reemplazo	Hasta S/150.00	2 eventos
Valet parking para eventos: máximo 5 horas consecutivas	100%	1 evento

3.2. **Grúa por Emergencia:** Este servicio brinda asistencia al CLIENTE en caso de que su vehículo sufra una falla mecánica, eléctrica o cualquier otra situación que impida su desplazamiento normal. La asistencia incluye el envío de una grúa que trasladará el vehículo desde el lugar de la incidencia hasta un taller mecánico, concesionario o lugar indicado por el CLIENTE, dentro de un radio determinado en el numeral 5 (Alcance Geográfico). Este beneficio está diseñado para situaciones imprevistas, como accidentes menores, fallos mecánicos, problemas de encendido o sobrecalentamiento del motor, entre otros. El servicio está disponible para vehículos particulares como automóviles, camionetas tipo station wagon, pick-ups y rurales, con un peso máximo de 1.8 toneladas.

**3.2.1. Exclusiones del servicio de Grúa por Emergencia**

- 3.2.1.1. Vehículos no registrados en el programa con COMSATEL.
- 3.2.1.2. Traslados por mantenimiento programado o revisiones técnicas.
- 3.2.1.3. Remolques, casas rodantes o cualquier otro vehículo de arrastre.
- 3.2.1.4. Vehículos de uso comercial o que superen el peso indicado.
- 3.2.1.5. Incidentes sin justificación mecánica o fuera del ámbito de emergencia.

3.3. **Cambio de Llanta:** En caso de pinchazo o daño en uno de los neumáticos del vehículo, se enviará un técnico para realizar el cambio por la llanta de repuesto que el propio CLIENTE debe tener en condiciones adecuadas. Está diseñado para vehículos particulares con peso máximo de 1.8 toneladas, priorizando la seguridad del CLIENTE y la integridad del vehículo.

**3.3.1. Exclusiones del servicio de Cambio de Llanta**

- 3.3.1.1. Suministro, reparación o venta de neumáticos o repuestos.
- 3.3.1.2. Cambio de más de una llanta por evento.
- 3.3.1.3. Asistencia en zonas peligrosas para el técnico o el vehículo.
- 3.3.1.4. Vehículos comerciales o fuera de las condiciones especificadas.
- 3.3.1.5. Situaciones en las que no sea posible acceder al repuesto o que el CLIENTE no cuente con llanta de repuesto.

3.4. **Apertura de vehículo por olvido de llaves:** Cuando el CLIENTE deja accidentalmente las llaves dentro del vehículo, este servicio proporciona la asistencia de un cerrajero especializado para realizar la apertura del mismo, sin ocasionar daños. Está dirigido exclusivamente a aperturas de emergencia, sin rotura ni violación de cerraduras, y siempre bajo verificación de propiedad o autorización por parte del CLIENTE. Aplica para vehículos particulares de hasta 1.8 toneladas, y se presta bajo protocolos de seguridad que garantizan la legítima propiedad del automóvil.

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo

**3.4.1. Exclusiones del servicio de Apertura de Vehículo**

- 3.4.1.1. Vehículos blindados o con sistemas especiales de seguridad.
- 3.4.1.2. Apertura sin verificación de identidad del propietario.
- 3.4.1.3. Reposición, duplicado o programación de llaves.
- 3.4.1.4. Vehículos en posesión de terceros no autorizados.
- 3.4.1.5. Daños provocados por intentos previos de apertura forzada.

- 3.5. **Carga de Batería:** Este servicio está diseñado para brindar soporte al CLIENTE cuando el vehículo presenta una batería descargada, impidiendo su encendido. La asistencia incluye el envío de un técnico para realizar el pase de corriente y verificar el estado básico de la batería. El servicio aplica para automóviles, station wagons, pick-ups y rurales de uso particular con batería de 12 voltios.

**3.5.1. Exclusiones del servicio de Carga de Batería**

- 3.5.1.1. Reemplazo, compra o instalación de baterías nuevas.
- 3.5.1.2. Baterías de voltaje especial o no compatibles.
- 3.5.1.3. Fallas relacionadas al alternador o sistema eléctrico.
- 3.5.1.4. Vehículos comerciales o de más de 1.8 toneladas.
- 3.5.1.5. Atención en zonas peligrosas para la operación.

- 3.6. **Chofer de Reemplazo:** El servicio permite al cliente solicitar un chofer para trasladar su vehículo y a sus ocupantes (hasta el número máximo de asientos establecidos en la tarjeta de propiedad del vehículo) directamente al domicilio del cliente. El servicio está disponible las 24 horas del día dentro del radio urbano de Lima Metropolitana y debe solicitarse con al menos 2 horas de anticipación. Está sujeto a la disponibilidad del proveedor y la ubicación del cliente. Para la prestación del servicio, el cliente y el vehículo deben estar en el lugar y hora acordados, y se deberán presentar los siguientes documentos obligatorios: Tarjeta de Propiedad, SOAT vigente y Certificado de Inspección Técnica (si aplica). El chofer podrá negarse a prestar el servicio si la zona es peligrosa o el vehículo no cuenta con toda la documentación necesaria. Si el vehículo está en régimen de renta o alquiler, el chofer no es responsable de incumplimientos contractuales.

**3.6.1. Exclusiones de Chofer de Reemplazo:**

- 3.6.1.1. El servicio de Chofer de Reemplazo no cubre los costos de combustible, pagos por peajes, parqueos o cargos similares.
- 3.6.1.2. No se incluye asistencia técnica por avería o siniestro ni transporte alternativo o vehículo de sustitución.
- 3.6.1.3. No cubre asistencia médica a los ocupantes del vehículo ni servicios distintos a los especificados en esta cobertura.
- 3.6.1.4. El chofer solo esperará 15 minutos en el punto de encuentro acordado. Si el cliente no se presenta en ese tiempo, el servicio se considerará como brindado.
- 3.6.1.5. El servicio está disponible únicamente dentro del radio urbano de Lima Metropolitana.
- 3.6.1.6. El servicio puede estar sujeto a limitaciones dependiendo de la disponibilidad del proveedor y la ubicación del cliente.

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo

- 3.7. **Asistencia Valet Parking para Eventos:** El CLIENTE podrá solicitar el servicio de valet parking comunicándose con LA CENTRAL DE ASISTENCIAS. Un staff de conductores profesionales recepcionará, estacionará y entregará los vehículos en las mismas condiciones en que fueron entregados, brindando seguridad y tranquilidad. El servicio cuenta con una duración máxima de cinco (05) horas consecutivas por evento. La solicitud debe realizarse con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación y está sujeto a la disponibilidad de conductores.

**3.7.1. Exclusiones de Asistencia Valet Parking para Eventos:**

- 3.7.1.1. Daños o pérdidas ocurridas en los vehículos durante el servicio.
- 3.7.1.2. Servicio en zonas no autorizadas o con restricciones de estacionamiento.
- 3.7.1.3. Eventos sin autorización previa o sin espacio designado para valet parking.
- 3.7.1.4. Vehículos que presenten fallas mecánicas o no cuenten con documentación en regla.
- 3.7.1.5. Uso del servicio para fines distintos a los establecidos en la asistencia.

**4. EXCLUSIONES GENERALES PARA TODOS LOS SERVICIOS**

- 4.1. Cuando EL CLIENTE no proporcione información veraz, precisa y oportuna que permita la correcta atención del servicio.
- 4.2. Cuando EL CLIENTE incumpla con cualquiera de las condiciones, obligaciones o procedimientos establecidos en el presente documento.
- 4.3. Solicitudes de asistencia por fallas o daños preexistentes en el vehículo, es decir, ocurrencias anteriores a la activación del servicio o conocidas previamente por EL CLIENTE.
- 4.4. Asistencias solicitadas por EL CLIENTE que hayan sido gestionadas directamente sin previa coordinación con la Central de Asistencias, ya sea por cuenta propia o a través de un tercero.
- 4.5. Fallas derivadas de la falta de mantenimiento preventivo o correctivo del vehículo (por ejemplo: batería vencida, llantas visiblemente deterioradas, sistema eléctrico en mal estado, entre otros).
- 4.6. Daños ocasionados en bienes muebles dentro del vehículo (ej. objetos personales) o daños a terceros como consecuencia de la incidencia vehicular.
- 4.7. Daños intencionales o provocados por EL CLIENTE o con su consentimiento.
- 4.8. Asistencias requeridas como consecuencia de conflictos sociales como guerra, rebelión, motines, disturbios civiles, actos de vandalismo o terrorismo.
- 4.9. Asistencias requeridas a causa de fenómenos naturales como terremotos, maremotos, erupciones volcánicas, inundaciones o deslizamientos que impidan la atención segura del servicio.

**5. ALCANCE GEOGRÁFICO DE LOS SERVICIOS**

**5.1. Lima Metropolitana, Callao y Balnearios:**

- 5.1.1. Por el Norte: Hasta la Variante de Ancón.
- 5.1.2. Por el Sur: Hasta Villa el Salvador (desde 1ro de enero hasta 15 de abril - se amplía la cobertura hasta Asia km 108).

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo

- 5.1.3. Por el Este: Hasta Chosica.
- 5.1.4. Por el Oeste: Hasta la Punta.

- 5.2. **Provincias:** El radio de acción será de 20 km a la redonda, partiendo del centro de cada ciudad.
  - 5.2.1. Por el Norte: Tumbes, Piura, Sullana, Cajamarca, Chiclayo, Trujillo, Chimbote y Huaraz.
  - 5.2.2. Por el Sur: Chíncha, Pisco, Ica, Arequipa, Juliaca, Puno y Tacna.
  - 5.2.3. Por el Este: Huancayo, Huánuco y Cusco.
  - 5.2.4. Para las ciudades donde no exista infraestructura pública o privada para la prestación del servicio, GEA coordinará con el cliente el servicio más cercano a la ciudad donde viva EL CLIENTE. En caso de que GEA no ubique proveedor disponible por disponibilidad o tiempos prolongados se realizará el reembolso correspondiente de la atención que no se pueda prestar, siempre que el cliente se contacte previamente a la central de emergencias y cuente con los documentos de sustento. Los montos máximos están establecidos en el detalle de cada servicio.

## 6. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

- 6.1. Contacto con la Central de Asistencias
  - 6.1.1. El CLIENTE deberá comunicarse con la Central de Emergencias al número (01) 7012559, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, incluidos feriados y días no laborables.
- 6.2. Validación de datos
  - 6.2.1. Al momento de la llamada, EL CLIENTE deberá identificarse proporcionando los siguientes datos:
    - 6.2.1.1. Nombre completo.
    - 6.2.1.2. Número de documento.
    - 6.2.1.3. Número de contacto.
    - 6.2.1.4. Placa y/o motor
- 6.3. Estos datos serán verificados para confirmar la cobertura y proceder con la coordinación del servicio.
- 6.4. Coordinación del servicio: Una vez validada la información, **GEA** se encargará de coordinar la visita del proveedor especializado, quien acudirá al domicilio del CLIENTE en el horario establecido.
- 6.5. Pagos adicionales: Si el costo del servicio requerido supera el límite establecido en este documento, EL CLIENTE deberá asumir el excedente. El pago adicional deberá ser efectuado directamente al proveedor del servicio, según las condiciones previamente informadas por la Central de Asistencias.

## 7. JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

- 7.1. Este condicionado se rige por la legislación vigente en el Perú y cualquier controversia será resuelta ante los tribunales competentes del país.

**COMSATTEL** se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar el Programa en cualquier momento, sin afectar los derechos adquiridos del CLIENTE durante el período de vigencia del servicio contratado. En

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo

caso de discrepancia entre los servicios detallados en el presente y aquellos contenidos en los términos y condiciones específicos del Programa suscrito por ambas partes, prevalecerán estos últimos.

IMPORTANTE: Por su seguridad, no deje este documento en su vehículo