

**CONDICIONADO DEL SERVICIOS DEL PROGRAMA “ASISTENCIA HOGAR GOLD”**  
**SUSCRITO ENTRE IMPULSA 365 S.A.C. y FALABELLA SERVICIOS GENERALES S.A.C.**

**1. INTRODUCCION.**

**FALABELLA SERVICIOS GENERALES** con su programa “**ASISTENCIA HOGAR GOLD**”, brinda al **AFILIADO** Asistencia en el Hogar ante cualquier eventualidad las 24 horas del día, los 365 días del año. Con tan sólo una llamada al 610-6600, el **AFILIADO** dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema, sujetándose para ello al presente contrato.

**2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.**

**2.1 DEFINICIONES.**

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

- A) **FSG**: **FALABELLA SERVICIOS GENERALES S.A.C. comercializador del servicio Asistencia Hogar Gold.**
- B) **I365**: **IMPULSA 365 S.A.C. proveedor y encargado del brindar el servicio de Asistencia Hogar Gold.**
- C) **AFILIADO**: Es la persona natural cliente (**AFILIADO**) de **FALABELLA SERVICIOS** que se haya afiliado a “**ASISTENCIA HOGAR GOLD**”. Dentro de este rubro se entenderán como Beneficiarios del **AFILIADO** el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años. En la parte médica extensivo a padres de familia que vivan en el hogar y empleadas del hogar. que vivan permanentemente y bajo la dependencia económica del **AFILIADO**, quienes podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.
- D) **PROVEEDOR**: Empresas subcontratadas por I365 para a atención de asistencias.
- E) **SOLES**: La moneda en curso legal en la República del Perú.
- F) **SERVICIOS**: Los servicios de asistencia contemplados en el programa “**ASISTENCIA HOGAR GOLD**” y a los que se refiere el presente documento.
- G) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA**: Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un vehículo de un **AFILIADO** ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.
- H) **ACCIDENTE**: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un **AFILIADO durante** la vigencia del presente documento.
- I) **BENEFICIARIO**: Cónyuge e hijos y/o dependientes económicos de un **AFILIADO** menores de 18 años. En la parte médica extensivo a padres de familia que vivan en el hogar y empleadas del hogar.
- J) **FECHA DE INICIO**: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece **I365** estarán a disposición de los **AFILIADOS**.
- K) **PAÍS DE RESIDENCIA**: La República del Perú.

- L) REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO** que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- M) RESIDENCIA PERMANENTE:** Domicilio en el Perú que haya manifestado el **AFILIADO** al momento de la contratación de algún servicio financiero o de seguros con el Grupo Falabella; asimismo, cualquier otro domicilio que el **AFILIADO** haya notificado al momento de la firma de del contrato del servicio, domicilio que será considerado como el del **AFILIADO** para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente documento, especialmente para los servicios denominados como “**KILÓMETRO CERO**”.
- N) CONEXIÓN:** Se refiere a que I365 se encarga de toda la coordinación de la asistencia hasta que el servicio llegue al afiliado o sus beneficiarios, siendo el cliente quien asume los costos.
- O) TERRITORIALIDAD:**  
**Lima Metropolitana, Callao y Balnearios**  
 Por el Norte: Hasta la Variante de Ancón.  
 Por el Sur: Hasta Villa el Salvador (en verano se amplía hasta Asia).  
 Por el Este: Hasta Chosica.  
 Por el Oeste: Hasta la Punta.  
**Provincias:** El radio de acción será de 40km. a la redonda, partiendo del centro de cada ciudad.  
 Por el Norte: Tumbes, Piura, Sullana, Cajamarca, Chiclayo, Trujillo, Chimbote y Huaraz.  
 Por el Sur: Chíncha, Pisco, Ica, Arequipa, Juliaca, Puno y Tacna.  
 Por el Este: Huancayo, Huánuco y Cuzco.

### 3. ALCANCE DE SERVICIOS

#### 3.1 SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

En virtud del presente servicio, **I365** garantiza la puesta a disposición del **AFILIADO** de una ayuda material inmediata, de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en el hogar del **AFILIADO**, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente documento y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

Para efectos de este programa de servicio, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (un corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad de este y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto), e inhabilitación de la vivienda a consecuencia de un evento.

#### **A) ENVIO Y PAGO DE CERRAJERO POR EMERGENCIA**

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 Afiliado o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del **AFILIADO** se 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 de la vivienda Afiliada.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **HASTA S/. 400.00 POR EVENTO, MAXIMO 6 EVENTOS POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

**EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERÍA.** - Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas y/o similares.

**B) ENVIO Y PAGO DE GASFITERO POR EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble del **AFILIADO**, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a la brevedad posible 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: **HASTA S/. 400.00 POR EVENTO, MAXIMO 6 EVENTOS POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra. Así como traslado del operario (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería).

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE GASFITERÍA.**- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, 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 de la vivienda, arreglo de canales 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, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Así como cualquier tipo de reparación en aérea comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Servicio Público de Agua y alcantarillado.

**C) ENVIO Y PAGO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble del **AFILIADO** (casa, apartamento de uso habitacional), que corresponda al domicilio permanente del afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, 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: **HASTA S/. 400.00 POR EVENTO, MAXIMO 6 EVENTOS POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

**EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ELECTRICIDAD.** - Quedan excluidas del presente servicio, 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: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. c) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.

**D) ENVIO Y PAGO DE VIDRIERO POR EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (la notificación de la rotura del vidrio no deberá de exceder de 24 horas de producida) 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 de uso habitacional del **AFILIADO** que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se 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/. 400.00 POR EVENTO, MAXIMO 6 EVENTOS POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA.** - Quedan excluidas del presente servicio: a) Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

**El AFILIADO** tendrá derecho a reintegro de los diversos gastos cubiertos en el presente anexo únicamente en caso de notificación inmediata, siempre y cuando sea antes de la reparación y acuerdo previo de **I365**, siempre y cuando

presente la factura correspondiente de dicha reparación.

**E) ENVIO Y PAGO DE TÉCNICO DE GAS POR EMERGENCIA**

Si como consecuencia de un hecho fortuito ocurrido en las instalaciones fijas de abastecimiento de gas del domicilio del **AFILIADO**, se produce alguna rotura en dichas instalaciones o alguna fuga de gas, **I365** suministrará el servicio con la finalidad de remediar esa fuga y restablecer el suministro de gas. Este servicio será ejecutado directamente por un técnico calificado designado por **I365**, y comprende la movilidad y honorarios por mano de obra del técnico, así como los materiales que se requieran. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **S/. 400.00 POR EVENTO, MAXIMO 6 EVENTOS POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

**EXCLUSIONES AL SERVICIO DE GAS.** - El servicio de envío de Especialista en Gas por fugas no cubre:

a) Cualquier tipo de reposición o reparación o remedio en instalaciones que no formen parte del inmueble o en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa proveedora de gas.

**F) REFERENCIA DE TÉCNICOS EN SU LOCALIDAD PARA MANTENIMIENTOS EN GENERAL**

Cuando el **AFILIADO** requiera de servicios conexos en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO** podrá enviar un profesional a que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del **AFILIADO**. Los servicios conexos serán: gasfitería, carpintería, ebanistería y lavado de tanques. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **DE CONEXIÓN Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

**G) REPARACIÓN POR AVERIA DE LÍNEA BLANCA: LAVASECA**

Cuando el **AFILIADO Y SU FAMILIA** requiera este servicio en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO Y SU FAMILIA** podrá enviar un personal técnico especialista en línea blanca para la reparación de **LAVASECA** incluyendo los materiales y repuestos necesarios. El presente servicio se prestará **POR CONEXIÓN Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO**.

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO:** Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación de cualquier artefacto y otros servicios que no estén especificados.

**H) REPARACIÓN POR AVERIA DE LÍNEA BLANCA: LAVADORA**

Cuando el **AFILIADO Y SU FAMILIA** requiera este servicio en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO Y SU FAMILIA** podrá enviar un personal técnico especialista en línea blanca para la reparación de **LAVADORA** incluyendo los materiales y repuestos necesarios. El presente servicio se prestará **POR CONEXIÓN Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO**.

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO:** Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación de cualquier artefacto y otros servicios que no estén especificados.

**I) REPARACIÓN POR AVERIA DE LÍNEA BLANCA: REFRIGERADORA**

Cuando el **AFILIADO Y SU FAMILIA** requiera este servicio en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO Y SU FAMILIA** podrá enviar un personal técnico especialista en línea blanca para la reparación de **REFRIGERADORA** incluyendo los materiales y repuestos necesarios. El presente servicio se prestará **POR CONEXIÓN Y SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO**.

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO:** Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación de cualquier artefacto y otros servicios que no estén especificados.

**J) ARMADO DE MUEBLES EN EL HOGAR**

Cuando el **AFILIADO** requiera este servicio en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO** podrá enviar un profesional para el armado de muebles de madera y melamine. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **S/. 250.00 POR EVENTO Y HASTA 2 EVENTOS AL AÑO**.

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO:** Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación de muebles y/o el armado de estructuras metálicas, racks, estantes y otros muebles que no estén especificados. Nuestra cobertura aplica solo la mano de obra.

**Nota:** en caso de que al mueble le haga falta una pieza, el técnico informara al call center de emergencia para que este se comunique con el cliente y reporte la falla, el mueble si es posible armarlo se dejara armado. Si el producto presenta un daño de fábrica avisa al call de emergencia antes de armarlo y este será informado al cliente.

**K) LIMPIEZA DE ROLLERS/STORES**

Cuando el **AFILIADO Y SU FAMILIA** requieran este servicio en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO** podrá enviar un profesional para la limpieza del roller y/o store. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **S/250.00 NUEVOS SOLES Y HASTA 2 EVENTOS POR AÑO.**

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO:** Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación de cualquier roller y/o store y otras limpiezas que no estén especificadas.

**L) LAVADO DE COLCHONES**

Cuando el **AFILIADO Y SU FAMILIA** requiera este servicio en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO Y SU FAMILIA** podrá enviar un profesional para la limpieza del colchón dentro del domicilio del **AFILIADO Y SU FAMILIA**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **S/250.00 NUEVOS SOLES Y HASTA 2 EVENTOS POR AÑO.**

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO:** Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación de cualquier colchón y otras limpiezas que no estén especificadas.

**El servicio de lavado no incluye el secado, el servicio de limpieza recomienda dejar ventilando el colchón de 24 a 48 horas.**

**M) LAVADO DE MUEBLES**

Cuando el **AFILIADO Y SU FAMILIA** requiera este servicio en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO Y SU FAMILIA** podrá enviar un profesional para el lavado de muebles dentro del domicilio del **AFILIADO Y SU FAMILIA**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **S/250.00 NUEVOS Y HASTA 2 EVENTOS AL AÑO.**

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO:** Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación de cualquier alfombra y otras limpiezas que no estén especificadas.

**El servicio de lavado no incluye el secado, el servicio de limpieza recomienda dejar ventilando el mueble de 24 a 48 horas.**

**N) LAVADO DE ALFOMBRA**

Cuando el **AFILIADO Y SU FAMILIA** requiera este servicio en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO Y SU FAMILIA** podrá enviar un profesional para la limpieza de las alfombras dentro del domicilio del **AFILIADO Y SU FAMILIA**. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **S/250.00 NUEVOS Y HASTA 2 EVENTOS AL AÑO.**

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO:** Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación de cualquier alfombra y otras limpiezas que no estén especificadas.

**O) HANDYMAN**

Cuando el **AFILIADO Y SU FAMILIA** requiera este servicio en el hogar, **I365** a solicitud del **AFILIADO Y SU FAMILIA** podrá enviar un profesional de mantenimiento dentro del domicilio del **AFILIADO Y SU FAMILIA**, enfocado en: **revisión de humedad (personal enfocado en revisar y diagnosticar filtraciones – no incluye reparación) , revisión de cambio de luminarias, colgar cuadros, pintura ( mano de obra en pintura – hasta 1 hora) y jardines ( mano de obra para mantenimiento de jardín- hasta 1 hora) .** El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: **HASTA 1 HORA Y HASTA 1 EVENTO AL AÑO** en el que el cliente podrá solicitarle los diversos servicios mencionados anteriormente que alcance en dicho lapso de tiempo de 1 hora.

**4. PLAN DE PAGO:**

Forma de pago: tarjeta de crédito o débito designada por el afiliado.

Total de cuota: 1 (anual one shot)

Prima Comercial + igv: S/129.90 (ciento veintinueve con 90/100 soles)

## 5. CASOS DE EXCEPCIÓN:

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

- A) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- B) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- C) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- D) La energía nuclear radiactiva.
- E) La adquisición y uso de prótesis o anteojos.
- F) El embarazo.
- G) Prácticas deportivas en competencia.
- H) El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del **AFILIADO** en el procedimiento.
- I) La falta de cooperación del **AFILIADO** para la recuperación de la caución exhibida por la empresa.
- J) Queda entendido que el **AFILIADO** podrá optar únicamente por una de las coberturas brindadas a partir del **KILÓMETRO CUARENTA**, según sea su situación, o a conveniencia del mismo.

**I365** avisará a **FALABELLA SERVICIOS** de los servicios improcedentes por las causas arriba citadas para verificar si éste autoriza la prestación del servicio por la calidad del cliente de que se trate 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.

## 6. EXCLUSIONES:

- A) Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- B) Cuando el Beneficiario no se identifique como **AFILIADO de FALABELLA SERVICIOS**.
- C) Cuando el Beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

## 7. EXCLUSIONES GENERALES:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el lugar de residencia habitual del **AFILIADO**. Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del afiliado. Asimismo, será excluyente del servicio:

- a) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el lugar de residencia del **AFILIADO** y que aparece como su domicilio permanente en el contrato. Es 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 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 allanamiento, cateo, aseguramiento, 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 de madera 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.
- k) En caso de que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el afiliado.
- l) Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia, plomería, electricidad, y cerrajería, sin incluir pisos o acabados.
- m) Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- n) Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.
- o) Colocar y fijar muebles de baño, lavaderos, y lavaplatos cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. Se incluye el desmantelamiento del mueble dañado.

#### 8. OBLIGACIONES DEL AFILIADO:

Con el fin de que el **AFILIADO pueda** disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- A) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con I365.
- B) Dar aviso oportuno a I365 del cambio de **RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO**. Queda entendido que en caso de que el **AFILIADO** establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio del Perú, la relación entre I365 y el **AFILIADO** se tendrá por extinta, con lo cual I365 se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el **AFILIADO** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.

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.

#### 9. PROCEDIMIENTO EN CASO DE REQUERIR ASISTENCIA:

- A) El **AFILIADO** deberá llamar a la Central de Emergencia 610-6600 en Lima y 0801-16635 en Provincia.
- B) Seguidamente, deberá identificarse con el nombre del **AFILIADO**, DNI, teléfono y dirección para la validación respectiva.
- C) El SERVICIO se efectuará las 24 horas del día los 365 días del año, incluyendo los días feriados y no laborables.
- D) En el caso de los beneficios adicionales, el **AFILIADO** deberá abonar el importe por concepto de deducibles y/o gastos no cubiertos que correspondan según las condiciones establecidas en la póliza que tenga contratada.

#### 10. SUBROGACIÓN:

I365 quedará subrogada hasta el límite del costo de los servicios prestados al **AFILIADO de** las sumas pagadas por dicha compañía, en relación con los derechos que tenga el **AFILIADO para** el cobro de indemnizaciones al responsable del accidente o enfermedad que haya dado lugar a la prestación de los servicios contemplados en el presente documento.

#### 11. MEDIOS HABILITADOS PARA PRESENTAR RECLAMOS ANTE LA COMPAÑÍA:

El **AFILIADO** puede hacer consultas o presentar reclamos por los servicios prestados de forma verbal o escrita, a través de los mecanismos que a continuación se detallan:

- a. En forma verbal o por escrito (carta simple) en la oficina principal de la COMPAÑÍA ubicada en Av. Canaval y Moreira 694, San Isidro.
- b. Llamando a las Ejecutivas de Atención al Cliente al teléfono Lima 610-660 y Provincia 0801-16635.

En los dos mecanismos señalados, como requisito previo para atender el reclamo, se deberá presentar la siguiente

información:

- Nombre completo del usuario reclamante.
- Fecha de reclamo.
- Motivo de reclamo.
- N de Propuesta
- Detalle del reclamo
- El reclamo será atendido en un plazo que no debe exceder los treinta (30) días contados a partir de la fecha de recepción de este.

## **12. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:**

Queda entendido que **I365** podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad. Mientras que **FSG** es responsable de intermediación y comercialización del servicio de Asistencia Hogar Gold entre el afiliado e **I365**.

## **13. CONTRAPRESTACIÓN:**

El pago tiene el objetivo de garantizar los servicios de la Asistencia Hogar Gold durante el plazo de vigencia del contrato. Durante el periodo, todos los servicios detallados en el condicionado serán cubiertos por I365, según los límites de eventos y montos de coberturas.

El monto y frecuencia de pago es one shot por un año, el cual es cargado a la tarjeta designada por el afiliado al momento de la contratación.

Se deja expresa constancia que, una vez contratada el programa de Asistencia Hogar Gold no se podrá solicitar devolución de la prima cobrada. En caso el afiliado desee cancelar el programa, se podrá comunicar al 610-6600 en Lima y 0801-16635 para provincia; sin embargo, no se efectuará devolución de la prima o algún porcentaje de la misma.

Transcurrido el año desde la fecha de contratación, el contrato del programa se extinguirá sin que I365 o FSG mantengan obligación de intermediación o atención de asistencias a solicitud del afiliado. Sin embargo, el afiliado podrá seguir contando con los servicios de la Asistencia Hogar Gold siempre y cuando haya vuelto a contratarlo a través de los canales dispuestos a disposición.

## **14. PLAZO:**

La vigencia del paquete para cada afiliado es de un año, el cual puede ser renovado. Para ello, el afiliado podrá comunicarse con FSG o I365 a través de alguno de los canales puestos a disposición.

## **15. AUTORIZACIÓN DE USO DE DATOS PERSONALES:**

El AFILIADO expresa su consentimiento a que los datos personales que brinde a CORREDORES DE SEGUROS FALABELLA y/o FALLABELLA SERVICIOS GENERALES y a través de ellos a Impulsa 365 S.A.C, o que sean recabados por CORREDORES DE SEGUROS FALABELLA como consecuencia de la presente relación contractual, sean tratados (almacenados, registrados, transferidos, analizados, entre otros, según definición de Ley N° 29733), a fin de mantener un nivel de servicio adecuado para EL AFILIADO, lo que incluye, fines publicitarios y/o promocionales. asimismo, EL AFILIADO autoriza a CORREDORES DE SEGUROS FALABELLA y FALABELLA SERVICIOS GENERALES a obtener del BANCO FALABELLA información sobre sus datos personales necesarios para la presente contratación; y al BANCO FALABELLA a brindarla.



Dicha autorización se mantendrá vigente inclusive, con posterioridad a la culminación de la presente relación contractual, para fines estrictamente publicitarios y/o promocionales.

Adicionalmente, EL AFILIADO expresa su consentimiento a que, con fines publicitarios, promocionales u otros estrictamente relacionados con la información requerida para brindar un adecuado servicio a EL AFILIADO de parte de las otras empresas del grupo Falabella, sus datos personales, puedan ser tratados por dichas empresas, en concordancia con la Ley antes referida. EL AFILIADO puede revocar el consentimiento expresado en el segundo y tercer párrafo de la presente.

En cualquier momento, a través de una comunicación escrita dirigida a FALABELLA SERVICIOS GENERALES y/o CORREDORES DE SEGUROS FALABELLA, según procedimiento establecido por esta empresa. Luego de 10 días calendario de recibida la comunicación no podrá ser considerado dentro de los alcances de los fines publicitarios, promocionales y otros similares.

#### **16. RESOLUCIÓN:**

La resolución deja sin efecto el contrato celebrado, por causal sobreviniente a su celebración, extinguiéndose todos los derechos y obligaciones de la presente póliza y ocurre en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Por decisión unilateral y sin expresión de causa de parte del afiliado, sin más requisito que una comunicación por algunos de los canales dispuestos a FSG o I365.
- b) Transcurrido un año, desde el momento de la contratación del programa Asistencia Hogar Gold y envío del Condicionado a su mail personal registrado al momento de la venta.