

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE RING BACKTONES**

TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. (en adelante denominada "Tigo") pone a la disposición el servicio de activación de backtones Tigo a todos los clientes en modalidad de contrato prepago, pospago híbrido y pospago.

1. **SOBRE BACKTONES TIGO**, el requerimiento de backtones, en cualquiera de los canales, significa una aceptación y conocimiento total de la responsabilidad de pago del precio de entrada de adquirir el servicio y el futuro monto por costo de mantenimiento de la plataforma pagadero de manera mensual.

Adicional, da derecho a Tigo a desarrollar campañas publicitarias y de cobro de la información comercial generada por la utilización del servicio.

2. **VIGENCIA**, los servicios de ring backtones son vigentes desde 1 de abril de 2019 hasta el 1 de junio de 2019
3. **SOBRE EL SERVICIO Y SUS USUARIOS**, pueden acceder al servicio todos los usuarios Tigo móvil que sean personas naturales mayores de 18 años de edad con Documento Único de Identidad vigente en las diferentes modalidades de contrato.

Quedan fuera todos aquellos usuarios que estén con alguna mora pendiente de pago, total o parcial, de lo prestado que tenga una antigüedad igual o mayor de 30 días, usuarios que hayan solicitado el bloqueo del servicio, números de teléfono que se hayan reportado como robados, extraviados o estén involucrados con procesos de investigación judicial o administrativa; ni las personas que no cumplan con los parámetros de verificación de uso de la línea o de identificación.

4. **SOBRE LA MECÁNICA DEL SERVICIO**, el cliente se suscribe al servicio de ring backtones en los canales vigentes, al hacer eso el cliente queda suscrito a un servicio con una mecánica y periodicidad de cobro (mensual) aceptada y que se hace saber al cliente mientras se completa el proceso de activación y después por medio de un sms.

En la modalidad prepago, ese servicio es contratado del saldo en billetera y posteriormente cobrado mensualmente por medio de un proceso de cobro que corre a entre 12 am a 6am.

Para el caso de usuarios pospago los cobros del servicio serán llevados a factura.

Tigo es libre de hacer gestión de cobro durante horas y días hábiles por medio de canales como SMS, llamadas telefónicas, IVR o notificaciones tipo flash.

Adicional, Tigo es libre de ejecutar un proceso de cobro que permita debitar el cobro mensual del costo de mantenimiento de la plataforma.

Para cualquier modalidad de contrato, toda transacción será notificada vía un SMS confirmando el servicio contratado y baja del servicio. De igual manera, al debitarse algún saldo a razón de pago del costo mensual de mantenimiento se notificará vía sms.

5. PRECIOS Y CANALES DE CONTRATACION DELSERVICIO, Los precios de los productos son:
  - a) La primera compra de tu Backtone Tigo tiene un precio de \$1.50 Imp. Incluidos
  - b) El costo de mantenimiento mensual de tu Backtone Tigo es de \$0.60 Imp. Incluidos

Los canales para dar de alta y baja son:

- a) Menú USSD \*511#
  - b) IVR \*5050
  - c) Sms 5050
6. CONSIDERACIONES ESPECIALES DE RING BACKTONE TIGO, el servicio puede desactivarse por medio de una gestión en call center \*611, Ivr \*5050 opción 5 o enviando la palabra ELIMINAR al 5050. Para más info del servicio ingresar a <https://ayuda.tigo.com.sv/hc/es/articles/115001579487-Activa-tus-backtones-Tigo->

#### **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE “SERVICIOS PREMIUM POR SMS, WEB, APP, IVR O USSD”**

TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. (en adelante denominada “Tigo”) pone a la disposición el servicio de suscripciones de contenido de valor agregado a sus clientes en modalidad de contrato prepago, pospago híbrido y pospago puro.

1. SOBRE LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO, el requerimiento de los servicios de contenido premium por cualquiera de los canales significa una aceptación y conocimiento total de la responsabilidad de estar suscrito a un club que genera contenido de valor agregado, al pago del precio de entrada y a los futuros montos debitados del saldo (de manera diaria, semanal o mensual) equivalente al costo de mantenerse suscrito y activo en el club.

Adicional, da derecho a Tigo del desarrollo de campañas publicitarias, promociones, rifas y de cobro, a partir de la información comercial generada por la utilización del servicio.

2. VIGENCIA, los servicios son vigentes desde 1 de abril de 2019 hasta el 1 de junio de 2019
3. SOBRE EL SERVICIO Y SUS USUARIOS, pueden acceder al servicio todos los usuarios Tigo móvil que sean personas naturales mayores de 18 años de edad con Documento Único de Identidad vigente en las diferentes modalidades de contrato.

Quedan fuera todos aquellos usuarios que hayan solicitado el bloqueo del servicio, números de teléfono que se hayan reportado como robados, extraviados o estén

involucrados con procesos de investigación judicial o administrativa; ni las personas que no cumplan con los parámetros de verificación de uso de la línea o de identificación.

4. **SOBRE LA MECÁNICA DEL SERVICIO**, El contenido, la tarea de intento de cobro y comunicación con clientes por medio del contenido (una vez suscritos) es generada por los diferentes proveedores, Tigo solo funciona como un intermediario. Dicho contenido, así como la publicidad en redes sociales, banners web, pautas radiales y programas televisivos son de total responsabilidad del anunciante (proveedores de contenido).

Al realizar cualquier de las acciones que producen alta/suscripción al servicio de contenido Premium, el cliente acepta a suscribirse a un servicio con una mecánica y periodicidad de cobro durante un tiempo indefinido (información que se da a conocer mientras y después que se completa el proceso de activación por medio de un “sms de bienvenida” que contiene detalle del servicio suscrito, costo, periodicidad del cobro, método de salida y condiciones).

Las suscripciones pueden tener cobro diario, semanal o mensual

En la modalidad prepago, ese servicio es contratado desde el saldo en billetera y posteriormente cobrado diario/semanal/mensual por medio de un proceso de cobro que corre a entre 8am y 6pm lun-viernes y entre 9am y 1pm sab-dom.

Para el caso de usuarios pospago los cobros del servicio serán llevados a factura.

Proveedor es libre de cobrar durante horas y días hábiles por medio de canal SMS. Para cualquier modalidad de contrato, toda transacción que afecte el balance en saldo o factura será notificada vía un SMS: confirmando el servicio contratado, periodicidad del cobro y maneras para dar de baja el servicio.

Cada proveedor puede cobrar únicamente una vez por día a un mismo cliente por un mismo servicio dentro de un grupo de números cortos.

Para que el cliente deje de percibir cobros debe de salir del servicio por medio de enviar vía sms INFO al 6060 o de enviar la palabra SALIR+ Palabra de suscripción a la marcación corta de donde ser recibió el mensaje de bienvenida al club.

5. **RESPONSABILIDADES**, El proveedor será el encargado de responder ilimitadamente por algún perjuicio monetario al cliente; al igual que será responsable de entregar premios, rifas o incentivos a los suscritos del servicio.  
El proveedor de contenido será responsable del material publicado y que queda a acceso de los clientes.  
De igual manera, el proveedor está obligado a cuidar la información del cliente y no utilizarla para fines diferente a los meramente relacionados con servicios de sms Premium.
6. **PRECIOS Y CANALES DE CONTRATACION DEL SERVICIO**, El proceso de Alta o suscripción tiene lugar cuando el cliente lleva a cualquiera de los siguientes procesos:

- a) Envío de palabra clave a la marcación corta asociada al servicio de interés
  - b) Cuando se marca al IVR
  - c) Cuando se suscribe por medio de un portal o landing page en su dispositivo móvil con internet móvil o wifi
  - d) Cuando se suscribe por medio de un portal o landing page en un dispositivo con capacidad de navegar (diferente a su dispositivo móvil Tigo)
  - e) Cuando ingresa a una marcación corta vía USSD
7. CONSIDERACIONES ESPECIALES, el servicio puede desactivarse por medio de una gestión en call center \*611. Más información entrar a <https://ayuda.tigo.com.sv/hc/es/articles/360012858593-Cancelar-mensajes-de-contenido->

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE “REGALAR y PEDIR SALDO, REGALAR SMS, SMS POR COBRAR Y LLAMADA POR COBRAR”**

TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. (en adelante denominada “Tigo”) pone a la disposición el servicio de regalar y pedir saldo, regalar sms, sms por cobrar y llamada por cobrar a sus clientes en modalidad de contrato prepago, pospago híbrido y pospago puro.

1. SOBRE LOS SERVICIOS, el requerimiento y aceptación de los servicios por cualquiera de los canales significa un conocimiento total de las responsabilidades asociadas al pago del precio de utilización.
2. VIGENCIA, los servicios son vigentes desde 1 de abril de 2019 hasta el 1 de junio de 2019
3. SOBRE EL SERVICIO Y SUS USUARIOS, pueden acceder al servicio todos los usuarios Tigo móvil que sean personas naturales mayores de 18 años de edad con Documento Único de Identidad vigente en las diferentes modalidades de contrato.

Quedan fuera todos aquellos usuarios que hayan solicitado el bloqueo del servicio, números de teléfono que se hayan reportado como robados, extraviados o estén involucrados con procesos de investigación judicial o administrativa; ni las personas que no cumplan con los parámetros de verificación de uso de la línea o de identificación.

4. SOBRE LA MECÁNICA DEL SERVICIO,

*Regalar saldo* es el servicio que te permitirá compartir tu saldo a tus amigos y familia del círculo Tigo. Puedes compartir saldo desde \$0.25 hasta \$5.00. El costo de compartir saldo varía según la cantidad enviada y será debitada de tu saldo

<https://ayuda.tigo.com.sv/hc/es/articles/115004905007--C%C3%B3mo-puedo-compartir-saldo-a-mis-contactos-Tigo->

*Pedir saldo* Este servicio te permitirá pedir saldo a tus amigos Tigo. Puedes pedir desde \$0.25ctvs. hasta \$5.00. El costo varía según la cantidad solicitada, y será cobrado a tu amigo Tigo que te comparta el saldo

<https://ayuda.tigo.com.sv/hc/es/articles/115005081928--C%C3%B3mo-puedo-pedir-saldo-a-mis-contactos-Tigo->

*Mensaje por cobrar y regalar* Para enviar un mensaje por cobrar debe enviarse el SMS al 402 + el número de teléfono a quien le deseas enviar el mensaje. Para regalar una respuesta, debes enviar un mensaje al 401 + el número de teléfono a quien le deseas regalar el SMS de respuesta.

<https://ayuda.tigo.com.sv/hc/es/articles/360013254434-Mensajes-por-cobrar-y-regalar->

*Llamada por cobrar* Llamadas por cobrar es un servicio para cliente prepago e híbrido en el cual pueden generarse llamadas por cobrar hacia cualquier celular de la red. En caso que la persona no acepte la llamada, ésta no se enlaza ni se cobra.

<https://ayuda.tigo.com.sv/hc/es/articles/360013967334-Llamadas-por-cobrar>

Al realizar cualquier de las acciones que producen contratación del servicio se informará antes del costo y después que se completa el proceso de activación por medio de un “sms de confirmación” que contiene detalle del servicio contratado, costo, periodicidad del cobro, método de salida y condiciones.

En la modalidad prepago, ese servicio es contratado desde el saldo en billetera y puede ser prestado a solicitud del cliente en cualquier momento sometiéndose a recibir las respectivas notificaciones de confirmación del servicio prestado y cobros efectuados.

Para el caso de usuarios pospago los cobros del servicio serán llevados a factura.

Para cualquier modalidad de contrato, toda transacción que afecte el balance en saldo o factura será notificada vía un SMS: confirmando el servicio contratado y periodicidad del cobro.

5. PRECIOS Y CANALES DE CONTRATACION DEL SERVICIO, El proceso de Alta tiene lugar cuando el cliente lleva a cualquiera de los siguientes procesos:

**Regalar Saldo**, Puedes realizarlo por medio del menú interactivo \*327#SEND.

**Pedir Saldo**, Puedes realizarlo por medio del menú interactivo \*328#SEND.

**Mensaje por cobrar y regalas SMS**

*SMS por cobrar*

Para enviar un mensaje por cobrar debe enviarse el SMS al 402 + el número de teléfono a quien le deseas enviar el mensaje.

El costo es de \$0.10 para la persona que recibe el SMS, si la persona no lo acepta no hay cobro y tampoco puede ver lo que se le envía en el SMS.

*Regalar SMS*

Para regalar una respuesta, debes enviar un mensaje al 401 + el número de teléfono a quien le deseas regalar el SMS de respuesta.

El costo es de \$0.12, esto incluye el mensajito y la respuesta.

**Llamada por cobrar**

Llamada:

1. Marcá gratis al \*339#.
2. Deberás grabar tu nombre cuando te indique.
3. Luego debés ingresar el número Tigo de la persona a la que se deseás llamar.
4. El receptor recibirá una llamada del 2509-0339 indicándole que tiene una llamada por cobrar.

SMS

1. Enviá un sms gratis al 339 con la palabra LLAMAR seguido de un espacio y el número Tigo.
2. Recibirás un sms de notificación para confirmar la realización de la llamada.
3. El receptor recibirá una llamada del 2509-0339 indicándole que tiene una llamada por cobrar.

6. CONSIDERACIONES ESPECIALES, el servicio puede desactivarse por medio de una gestión en call center \*611

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE “RESPALDO DE CONTACTOS”**

TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. (en adelante denominada “Tigo”) pone a la disposición el servicio de respaldo de contactos a sus clientes en modalidad de contrato prepago, pospago híbrido y pospago puro.

1. SOBRE LOS SERVICIOS DE RESPALDO DE CONTACTOS, la aceptación de la activación del respaldo de contactos vía sms, flash o directo de las configuraciones de la sim significa una aceptación y conocimiento total de la responsabilidad de estar suscrito a un servicio que genera almacenamiento de contactos en la sim, al pago del precio de entrada y a los futuros montos debitados del saldo (de manera diaria, semanal o mensual) equivalente al costo de mantener actualizada tu agenda de contactos.

Adicional, da derecho a Tigo del desarrollo de campañas publicitarias, promociones, rifas y de cobro, a partir de la información comercial generada por la utilización del servicio.

2. VIGENCIA, los servicios son vigentes desde 1 de abril de 2019 hasta el 1 de junio del 2019
3. SOBRE EL SERVICIO Y SUS USUARIOS, pueden acceder al servicio todos los usuarios Tigo móvil que sean personas naturales mayores de 18 años de edad con Documento Único de Identidad vigente en las diferentes modalidades de contrato.

Quedan fuera todos aquellos usuarios que hayan solicitado el bloqueo del servicio, números de teléfono que se hayan reportado como robados, extraviados o estén involucrados con procesos de investigación judicial o administrativa; ni las personas que no cumplan con los parámetros de verificación de uso de la línea o de identificación.

4. SOBRE LA MECÁNICA DEL SERVICIO, Es el beneficio que permite a nuestros clientes poder recuperar su agenda telefónica en caso de robo o extravío de teléfono, daño o extravío de SIMCARD y en caso de borrar los contactos por error.

El servicio de respaldo de contactos tiene una opción para poder configurar la recurrencia de actualización de contactos, una vez el servicio se encuentre activo, esa configuración se realiza de la siguiente manera:

1. Ingresá a Menú Tigo y seleccioná Respaldo de contactos
2. Selecciona opciones
3. Seleccioná Programado automático
4. Seleccioná la opción frecuencia
5. Seleccioná la franja de tiempo que desees en tu servicio de respaldo de contactos

Para realizar la recuperación de contactos debes seguir estos sencillos pasos:

1. Introduce el Chip Tigo de 64 KB en tu equipo. Ingresá al menú Tigo y seleccioná "Respaldo de Contactos".
2. Selecciona "Recuperar mis contactos".
3. Cuando realices la restauración de tus contactos recibirás un mensaje notificando el éxito de la transacción.

5. RESPONSABILIDADES, El proveedor será el encargado de responder ilimitadamente por algún perjuicio monetario al cliente.

De igual manera, el proveedor está obligado a cuidar la información del cliente y no utilizarla para fines diferente a los meramente relacionados con servicios de respaldo de contactos.

6. PRECIOS Y CANALES DE CONTRATACION DEL SERVICIO, El proceso comienza cuando el cliente lleva a cualquiera de los siguientes procesos:

En Menú Tigo u opciones de SIM. El precio del mensaje es de \$0.30 ctvs por minuto, IVA incluido. Precio no incluye CESC

7. CONSIDERACIONES ESPECIALES, el servicio puede desactivarse por medio de una gestión en call center \*611. Más información entrar a

<https://ayuda.tigo.com.sv/hc/es/articles/115010860408-Configuraci%C3%B3n-del-servicio-Respaldo-de-Contactos>

<https://ayuda.tigo.com.sv/hc/es/articles/360000059728--Qu%C3%A9-es-el-Respaldo-de-Contactos->

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE “BUZÓN DE VOZ”

TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. (en adelante denominada “Tigo”) pone a la disposición el servicio de Buzón de voz a sus clientes en modalidad de contrato prepago, pospago híbrido y pospago puro.

1. **SOBRE LOS SERVICIOS**, el buzón de voz permite almacenar mensajes de voz cuando el cliente no puede contestar la llamada por desconocimiento, celular apagado o encontrarse fuera de cobertura de red. El servicio tiene un costo asociado y poseerlo activo da derecho a Tigo del desarrollo de campañas publicitarias, promociones, rifas y de cobro, a partir de la información comercial generada por la utilización del servicio.
2. **VIGENCIA**, los servicios son vigentes desde 1 de abril de 2019 hasta el 1 de junio de 2019
3. **SOBRE EL SERVICIO Y SUS USUARIOS**, pueden acceder al servicio todos los usuarios Tigo móvil que sean personas naturales mayores de 18 años de edad con Documento Único de Identidad vigente en las diferentes modalidades de contrato.

Quedan fuera todos aquellos usuarios que hayan solicitado el bloqueo del servicio, números de teléfono que se hayan reportado como robados, extraviados o estén involucrados con procesos de investigación judicial o administrativa; ni las personas que no cumplan con los parámetros de verificación de uso de la línea o de identificación.

4. **SOBRE LA MECÁNICA DEL SERVICIO**, Cuando te dejen un mensaje en el Buzón de Voz, el sistema notificará a tu teléfono celular. El cual te indicará la llegada del mensaje mediante un sonido, una notificación en la pantalla y un ícono que indica que hay mensajes depositados. Ingresar al buzón tiene un costo asociado al servicio, pero dejar mensajes de voz en buzones de otro usuario Tigo tiene el costo igual al de la tarifa vigente de voz.
5. **PRECIOS Y CANALES DE CONTRATACION DEL SERVICIO**, Para escuchar el mensaje sigue estos pasos:

Desde tu Tigo, marca \*80 SEND

La operadora te indicará si tienes mensajes nuevos

También te guiará para realizar las distintas operaciones como guardar, volver a escuchar, o borrar.

El precio del mensaje es de \$0.30 ctvs por minuto, IVA incluido. Precio no incluye CESC.

6. **CONSIDERACIONES ESPECIALES**, el servicio puede desactivarse por medio de una gestión en call center \*611. Más información entrar a <https://ayuda.tigo.com.sv/hc/es/articles/360008837333-Buz%C3%B3n-de-Voz->



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE “MENSAJES MULTIMEDIA Y \*114”**

TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. (en adelante denominada “Tigo”) pone a la disposición el servicio de a sus clientes mensajería multimedia y consultas en la agenda telefónica por la marcación \*114 en modalidad de contrato prepago, pospago híbrido y pospago puro.

1. **SOBRE LOS SERVICIOS**, Los mensajes multimedia tienen una utilización igual a los sms tradicionales con la diferencia que permiten adjuntar imágenes, fotos o audios según las características técnicas del teléfono móvil que el cliente posea (el servicio no funcionará sino se cuenta con un dispositivo capaz de soportar el servicio. Para el \*114 el cliente puede acceder a una lista de números de teléfonos públicos y compartibles. Por la utilización de ambos servicios hay un costo asociado y al haberlo usado da la capacidad a Tigo del desarrollo de campañas publicitarias, promociones, rifas y de cobro, a partir de la información comercial generada por la misma utilización del servicio.
2. **VIGENCIA**, los servicios son vigentes desde 1 de abril de 2019 hasta el 1 de junio de 2019
3. **SOBRE EL SERVICIO Y SUS USUARIOS**, pueden acceder al servicio todos los usuarios Tigo móvil que sean personas naturales mayores de 18 años de edad con Documento Único de Identidad vigente en las diferentes modalidades de contrato.

Quedan fuera todos aquellos usuarios que hayan solicitado el bloqueo del servicio, números de teléfono que se hayan reportado como robados, extraviados o estén involucrados con procesos de investigación judicial o administrativa; ni las personas que no cumplan con los parámetros de verificación de uso de la línea o de identificación.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE “CITAS MEDICAS”**

TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. (en adelante denominada “Tigo”) pone a la disposición el servicio de Citas Médicas a sus clientes en modalidad de contrato prepago, pospago híbrido y pospago puro.

1. **SOBRE LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO**, Es un servicio que te permite recibir asistencia médica a ti y tu familia, por una amplia red de doctores especializados en todo El Salvador. Quien acepta la contratación del servicio se hace responsable y conocedor del pago de un costo asociado y poseerlo activo da derecho a Tigo del desarrollo de campañas publicitarias, promociones, rifas y de cobro, a partir de la información comercial generada por la utilización del servicio.
2. **VIGENCIA**, los servicios son vigentes desde 1 de abril de 2019 hasta el 1 de junio de 2019
3. **SOBRE EL SERVICIO Y SUS USUARIOS**, pueden acceder al servicio todos los usuarios Tigo móvil que sean personas naturales mayores de 18 años de edad con Documento Único de Identidad vigente en las diferentes modalidades de contrato.

Quedan fuera todos aquellos usuarios que hayan solicitado el bloqueo del servicio, números de teléfono que se hayan reportado como robados, extraviados o estén involucrados con procesos de investigación judicial o administrativa; ni las personas que no cumplan con los parámetros de verificación de uso de la línea o de identificación.

4. **PRECIOS Y CANALES DE CONTRATACION DEL SERVICIO**, El servicio se puede contratar en tiendas Tigo, por sms al enviar la palabra y vía Call center. Los clientes prepago y pospago pueden hacer uso del servicio. Para contratarlo debes hacer lo siguiente:

Clientes Prepago (cobrado en saldo)  
 Medi Plus: envía PLUS al 1750  
 Medi Citas: envía CITAS al 1750  
 Medi urgencias: envía URGENCIAS al 1750

Coberturas	Medi Plus	Limite de Eventos
<b>Asistencia de Consulta Externa en Clinicas Privadas:</b>		Ilimitadas
Medicina General	Incluido	
Pediatría	Incluido	
Ginecología	Incluido	
Dermatología	Incluido	
Cardiología	Incluido	
<b>Asistencia por Urgencia:</b>		
Atención en area de urgencias de hospitales de la red (interior del país)	Incluido	Max \$200 por evento 1 al mes
<b>Orientación Médica Telefónica</b>	Incluido	Ilimitadas

<b>Precio Mensual (IVA Incluido)</b>	<b>\$13.53</b>
<b>Precio Semanal (IVA Incluido)</b>	<b>\$3.39</b>

Clientes Pospago (El cobro es mensual y se verá reflejado en tu factura)  
 Para contratar el servicio debes marcar \*1750

Coberturas	Medi Plus (Premium)	Limite de Eventos
<b>Asistencia de Consulta Externa en Clinicas Privadas:</b>		Ilimitadas
Medicina General	Incluido	
Pediatría	Incluido	
Ginecología	Incluido	
Dermatología	Incluido	

Cardiología	Incluido	
<b>Asistencia de Ambulancias:</b>		
Chequeo Médico a Domicilio (Area Metropolitana)	Incluido	6 eventos al año
Traslado Médico Terrestre		
<b>Orientación Médica Telefónica</b>	Incluido	Ilimitadas

<b>Precio Mensual (IVA Incluido)</b>	<b>\$15.82</b>
--------------------------------------	----------------

RETENCION

Coberturas	MEDIPLUS BASICO	
	Cobertura	Limite de Eventos
<b>Asistencia de Consulta Externa en Clínicas Privadas:</b>		10 visitas al mes en cualquier especialidad
Medicina General	Incluido	
Pediatría	Incluido	
Ginecología	Incluido	

<b>Precio Mensual (IVA Incluido)</b>	<b>\$ 5.00</b>
--------------------------------------	----------------

5. CONSIDERACIONES ESPECIALES, el servicio puede desactivarse por medio de una gestión en call center \*611 o \*1750. Más información entrar a <https://ayuda.tigo.com.sv/hc/es/articles/360013081794-Medi-Plus-Citas-M%C3%A9dicas->

**TERMINOS & CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE "SOS TIGO  
POSTPAGO"**

**VALOR DEL SERVICIO (MENSUAL) A SER PAGADO POR EL CLIENTE:**

<b>PRODUCTO</b>	<b>TIPO</b>	<b>PRECIO S/IVA</b>
<b>SOS</b>	<b>Postpago</b>	<b>\$ 5.00 USD</b>

**1. INTRODUCCION.**

A. TIGO con su programa "SOS TIGO", le brinda Asistencia Jurídica, Médica, Vial y en Viajes, ante cualquier eventualidad las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año a través de GEA quien dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier solicitud de alguno de los servicios descritos en el presente documento, sujetándose para ello a lo aquí estipulado.

**2. GLOSARIO DE TERMINOS**

**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) TIGO: TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A.

B) GEA: Grupo Especializado de Asistencia, GEA DE EL SALVADOR S.A. DE C.V.

C) AFILIADO: Es la persona física usuario de los servicios de telefonía celular brindados por TIGO, y que se encuentra afiliada en forma automática a "SOS TIGO", y en caso de que el contrato de servicios de telecomunicaciones haya sido celebrado por una persona jurídica y TIGO, se considerara como AFILIADO a la persona física designada por dicha persona jurídica como usuario de los servicios de telecomunicaciones brindados por TIGO.

D) BENEFICIARIO: Dentro de este rubro se entenderán como Beneficiarios del AFILIADO al cónyuge e hijos menores de 18 (dieciocho) años, 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.

E) DOLARES: La moneda de curso legal en los Estados Unidos de América.

F) SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el programa "SOS TIGO", y a que se refiere el presente documento.

G) SITUACION DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un vehículo de un AFILIADO Y/O BENEFICIARIO ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.

H) VEHICULO AFILIADO: Es el medio de locomoción con motor de combustión interna, de transporte terrestre propiedad del AFILIADO o con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los SERVICIOS, se deja constancia que en ningún caso los VEHICULOS AFILIADOS podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas; de alquiler, salvo en los casos de Arrendamiento o Leasing, que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos; ni motocicletas o, de modelo de antigüedad superior a veinte años.

I) EVENTO: Es una SITUACION DE ASISTENCIA reportada por un AFILIADO que dé derecho a la prestación de uno de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente Instrumentos. Toda situación de asistencia que se presente al AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, siempre y cuando la causa que la origine sea independiente a cualquier solicitud de asistencia previa.

J) ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO Y/O BENEFICIARIO causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un AFILIADO Y/O BENEFICIARIO durante la vigencia del presente documento.

K) FAMILIAR: Cuando se mencione el término familiar en primer grado, se referirá a padre, madre, cónyuge e hijos AFILIADO Y/O BENEFICIARIO.

L) FECHA DE INICIO: 48 Horas después que el servicio haya sido activado y aceptado por los clientes TIGO.

M) PAIS DE RESIDENCIA: Para fines de este contrato y sus Anexos, la República de EL SALVADOR.

N) REPRESENTANTE: Cualquier persona, sea o no acompañante del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

Ñ) RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio habitual que en la República de EL SALVADOR manifieste tener un AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS en el contrato de prestación de servicios de telefonía celular celebrado con TIGO o cualquier otro domicilio que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIO haya notificado a TIGO con posterioridad a la firma del mencionado contrato de prestación de servicios de telefonía celular, 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: KILOMETRO "0" y "ASISTENCIA HOGAR".

O) EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial de GEA, o su bcontratado por GEA, apropiado para prestar servicios de Asistencia Pre-hospitalaria en urgencia médica a un AFILIADO Y/O SUS BENEFICIARIOS.

P) EQUIPO TECNICO: El personal asistencial apropiado que esté gestionando los SERVICIOS a los AFILIADOS Y/O BENEFICIARIOS por cuenta de GEA, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento. Q) EMERGENCIA: Para efectos del servicio de asistencia en el hogar, se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita que deteriore la VIVIENDA AFILIADA (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal roto) e inhabitabilidad de la VIVIENDA AFILIADA, entendiéndose

esta como inhabitable que la emergencia o el problema que alude por ninguna circunstancia se pueda habitar de forma global, no parcial, por ejemplo: un techo caído, inundación completa de la vivienda, etc. De acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

R) VIVIENDA AFILIADA: Una casa de habitación la cual aparece registrada en la base de datos de TIGO.

S) SERVICIOS AL INMUEBLE DEL AFILIADO: Las coberturas relativas al inmueble del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO son las relacionadas a ASISTENCIA EN EL HOGAR descritas en este documento, mismos que se prestaran de acuerdo a las condiciones establecidas.

T) MONTO POR EVENTO: Los SERVICIOS a que se alude en este documento serán prestados de acuerdo a los montos y eventos máximos que se establecen para cada uno de dichos servicios en los anexos de dicho documento.

U) PROVEEDOR: Es el personal (MÉDICO Y/O TÉCNICO) y demás equipo de asistencia de GEA, o subcontratado por GEA, apropiado para prestar los SERVICIOS a un AFILIADO Y/O BENEFICIARIO, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

V) ENFERMEDAD: Alteración de la salud, que no sea preexistente o crónica. Para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al AFILIADO Y/O SUS BENEFICIARIOS, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior a criterio de GEA no se prestarán los SERVICIOS MÉDICOS materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de GEA su comprobación:

- Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico en el momento y determine su preexistencia. - Que la enfermedad haya sido aparente a la vista. - Que, por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida. - Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.

En todos los casos, corresponde al AFILIADO Y/O SUS BENEFICIARIOS comprobar la no preexistencia.

W) EXTRANJERO: Se entiende por extranjero a efectos de las garantías estipuladas en estas condiciones generales, el país distinto al de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO Y/O SUS BENEFICIARIOS.

X) REPATRIACIÓN: Concepto limitado para este contrato y se refiere a trasladar a su lugar de RESIDENCIA PERMANENTE no necesariamente a su patria o país de origen, sino a aquel en el cual se emite el contrato con TIGO por parte del AFILIADO Y/O SUS BENEFICIARIOS.

Y) VIAJE: Traslado que se hace de una parte a otra por aire, mar o tierra.

### 3. BENEFICIOS.

#### 3.1 LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL SALVADOR

Todas las solicitudes de SERVICIOS de asistencia, deben de ser solicitadas y reportadas en el momento de su ocurrencia, de lo contrario no tendrá derecho a la prestación de los SERVICIOS del presente documento, por no tratarse de una situación de emergencia.

### 3.1.1 SERVICIOS DESDE EL "KILOMETRO CERO"

Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestarán desde el "KILOMETRO CERO" entendido este, como la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO o cualquier lugar donde se encuentre en la república de EL SALVADOR, hasta cualquier lugar dentro de la República de El Salvador.

NOTA ACLARATORIA: En el caso de los servicios de asistencia vial, es necesario y requisito indispensable que el AFILIADO se encuentre en el lugar de la emergencia con su línea celular que posee el servicio activo y que esta se haya dado a los vehículos previamente registrados o hasta el límite de 2 vehículos por línea celular con antigüedad no mayor a 20 años.

Cuando sea necesario el cambio de vehículo o vivienda registrada el AFILIADO deberá enviar vía fax al 2245-5002 o por vía correo electrónico a la siguiente dirección: [cabina@geaelsalvador.com.sv](mailto:cabina@geaelsalvador.com.sv) los datos siguientes que apliquen a cada caso:

- Tarjeta de circulación del vehículo a registrar.
- Documento único de identidad o pasaporte o algún tipo de documento que lo identifique como tal.
- Una carta con la solicitud Antigua y nueva dirección de vivienda a registrar.

Lo anterior debe de realizarse con anticipación a la solicitud de un servicio que involucre vivienda o vehículo y no en el momento de la emergencia, lo anterior es para registrar el cambio en el sistema de manera oportuna y evitar inconvenientes en el momento de una necesidad.

#### A) ENVIO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRUA:

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma del VEHICULO AFILIADO, GEA gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico, con un límite máximo de: \$150.00 (CIENTO CINCUENTA DOLARES) POR EVENTO, SIN LIMITE DE EVENTOS POR AÑO.



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

En todos los casos, el AFILIADO deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del VEHICULO DEL AFILIADO hasta el taller de destino, exceptuando los casos en que el 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. GEA tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, etc.

En el caso de servicio de asistencia vial a partir del Km. "0" para el traslado de Grúa, no procederá un segundo servicio de grúa por la misma emergencia, ni traslado de taller a taller, de igual forma no proceden los servicios de grúa programados, excepto si existe autorización del cliente (corporativo), Supervisor de Operaciones o Subgerente de Operaciones de GEA particularmente.  
B) AUXILIO VIAL (CAMBIO DE LLANTA, SUMINISTRO DE GASOLINA Y PASO DE CORRIENTE):

En caso que se necesite un cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura, falta de combustible o necesidad de paso de corriente en el VEHICULO AFILIADO, GEA 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: \$50.00 (CINCUENTA DOLARES POR EVENTO), CON UN LIMITE DE 4 EVENTOS POR AÑO.

El excedente de los MONTOS POR EVENTO será pagado en forma inmediata en efectivos 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) REFERENCIAS DE TALLERES MECANICOS:

A solicitud del AFILIADO, GEA le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería. GEA proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales cabeceras departamentales, como son: SAN SALVADOR y GRAN AREA METROPOLITANA. En las demás ciudades de la República de El SALVADOR, GEA hará lo posible por ayudar al AFILIADO a contactar un taller mecánico con la

mayor celeridad. GEA 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 por un máximo de: SIN LÍMITE EN COSTO, SIN LÍMITE DE EVENTOS.

#### D) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA POR ACCIDENTE):

En caso que el AFILIADO sufra un accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, GEA 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, GEA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad con un límite máximo de: SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

GEA proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en SAN SALVADOR, SANTA ANA Y SAN MIGUEL, así como en los lugares en donde exista infraestructura privada, en las demás localidades GEA apoyará en coordinación con los servicios públicos el envío y traslado del AFILIADO al centro hospitalario correspondiente.

#### E) REFERENCIAS MÉDICAS:

Cuando el AFILIADO necesite ASISTENCIA MEDICA, GEA le proporcionará información de médicos especialistas. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del AFILIADO y a cargo del mismo, GEA pondrá 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 atiende 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. GEA, proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales cabeceras departamentales, como son: SAN SALVADOR Y GRAN AREA METROPOLITANA En las demás localidades de la República de El Salvador, GEA 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. GEA 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 por un máximo de: SIN LÍMITE EN COSTO, SIN LÍMITE DE EVENTOS.

## F) ENVIO Y PAGO DE CERRAJERO POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LAS LLAVES DEL AUTOMOVIL.

En caso de que el AFILIADO pierda o extravié las llaves del VEHICULO AFILIADO, GEA coordinara el envío de un cerrajero para solucionar la eventualidad mencionada. Este servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$50.00 (CINCUENTA DOLARES) POR EVENTO, CON UN LIMITE DE 4 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 el momento deberá supervisar en todo momento la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL.

### 3.1.2 SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR

En virtud del presente documento, GEA garantiza la puesta a disposición del AFILIADO de una ayuda material inmediata de servicios con el fin de limitar y controlar los daños, presentados en el inmueble domicilio habitual 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.

EL AFILIADO tendrá derecho a reembolso de los diversos gastos cubiertos en el presente documento únicamente en caso de notificación inmediata antes de la reparación y acuerdo previo de GEA, siempre y cuando presente la factura o crédito fiscal correspondiente de dicha reparación.

Para efectos de este programa de servicios, 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 del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto), e inhabilitación de la vivienda a consecuencia de un evento.

Este servicio es exclusivo en las principales ciudades de La Libertad, Sonsonate, Santa Ana y San Miguel, y en San Salvador, Gran San Salvador y zonas aledañas, que se pueden mencionar sin delimitar tales como: Santa Tecla, Soyapango, Mejicanos, Antiguo Cuscatlán, entre otras. En los servicios de asistencia en el hogar, la primera dirección en la que se brinda servicios es la que se registra para futuras asistencias. Cuando sea necesario el cambio de vehículo o vivienda registrada el AFILIADO deberá enviar vía fax al 2245-5002 o al correo electrónico [cabina@geaelsalvador.com.sv](mailto:cabina@geaelsalvador.com.sv) los datos siguientes que apliquen a cada caso: • Dirección de la

nueva residencia. • Documento único de identidad pasaporte, o el equivalente a este. • Una carta con la solicitud Antigua y nueva dirección de vivienda a registrar.

Lo anterior debe de realizarse con anticipación a la solicitud de un servicio que involucre vivienda o vehículo y no en el momento de la emergencia, lo anterior es para registrar el cambio en el sistema de manera oportuna y evitar inconvenientes en el momento de una necesidad.

En los casos en que GEA no tenga una disponibilidad de proveedores en ámbito territorial definido para el servicio, el AFILIADO podrá, después de autorización previa por parte de GEA, contratar los servicios respectivos.

A) SERVICIOS DE CERRAJERIA: Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida extravió o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura o bien que pongan en riesgo la seguridad del inmueble propiedad del AFILIADO y a solicitud del mismo, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará los arreglos necesarios para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del mismo. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$40.00 (CUARENTA DOLARES POR EVENTO) CON UN LÍMITE DE 5 EVENTOS POR AÑO.

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERIA: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerradura y puertas de madera, que impidan el acceso a puertas internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición o reparación de cerraduras de guarda ropas y alacenas. Además, el cambio de las cerraduras de puertas exteriores de acceso al inmueble.

B) SERVICIOS DE PLOMERIA: Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble propiedad del AFILIADO se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviara a la brevedad posible un técnico especializado, que realizara los arreglos necesarios para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$40.00 (CUARENTA DOLARES) POR EVENTO Y CON UN LIMITE DE 5 EVENTOS POR AÑO.

El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra. (Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería en su aspecto decorativo y de acabados). En cuanto a fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades competentes o empresa responsable del gas.

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE PLOMERIA:** Quedan excluidos 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 domestico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las condiciones propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni de averías que se derive de humedad o filtraciones.

Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueductos y alcantarillados o red pública de servicio.

#### C) SERVICIOS DE ELECTRICIDAD:

Quando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble propiedad 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 enviara a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizara los arreglos necesarios 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 propiedad del AFILIADO.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$40.00 (CUARENTA DOLARES) POR EVENTO Y CON UN LIMITE DE 5 EVENTOS POR AÑO.

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

**EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD:** Quedan excluidos 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, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier otro aparato que funcione por suministro eléctrico.

c) Cualquier tipo de reparaciones en áreas comunes o instalaciones propiedad de la empresa de energía encargada de suministrar al público en general el servicio de energía eléctrica.

D) SERVICIOS DE VIDRIERIA: Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la ruptura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de la fachada exterior del inmueble propiedad del AFILIADO que den hacia la calle y ponga en riesgo la seguridad de la misma, de sus ocupantes o de terceros, se enviara a la mayor brevedad posible un técnico que realizara el arreglo necesario, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y el día lo permitan. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$40.00 (CUARENTA DOLARES) POR EVENTO CON UN LIMITE DE 5 EVENTOS POR AÑO.

El valor anterior incluye el material, traslado del operario y mano de obra. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERIA Quedan excluidas del presente servicio:

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. Rotura de vidrios por fenómenos naturales.

E) SERVICIOS DE REFERENCIA Y COORDINACION DE TECNICOS EN EL HOGAR: Cuando el AFILIADO requiera de servicios técnicos en el hogar por necesitar de algún servicio diferente a los contemplados en el presente documento, GEA a solicitud del AFILIADO podrá referir y coordinar el envío de un técnico a que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del AFILIADO. Los servicios de referencia y coordinación de técnicos en el hogar podrán ser por: fontanería, carpintería, ebanistería y lavado de tanques.

ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE REFERENCIA Y COORDINACION DE TECNICOS EN EL HOGAR:

Por solicitud del AFILIADO se podrá enviar un especialista a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia descrita en el presente anexo.

Los servicios de referencia y coordinación de técnicos en el hogar incluyen el envío de fontaneros, electricistas, ornamentadores, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros.

GEA, coordinara que el técnico presente simultáneamente el presupuesto y programa de ejecución del trabajo, además analizara y dará sus recomendaciones para que el AFILIADO decida en definitiva y haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros), durante la ejecución de los trabajos, el AFILIADO podrá dirigirse a GEA, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados.

Estos servicios se ofrecen SIN LIMITE DE EVENTOS y se atenderán en horarios de oficina de lunes a sábado.

Garantía: los trabajos realizados por el personal autorizado por GEA, tendrán una garantía de 2 meses, garantía que se pierde cuando el AFILIADO adelante trabajos con personal diferente al de GEA sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

#### EXCLUSIONES GENERALES:

Los servicios de emergencia solo se prestarán en el inmueble lugar de residencia habitual del AFILIADO bien sea casa o apartamento de uso habitual por lo que se excluyen locales comerciales, oficinas, así como otros inmuebles propiedad del AFILIADO. Asimismo, será excluyente de los servicios de asistencia en el hogar:

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 de prestación de servicios de telefonía celular celebrado con TIGO. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable, antes de la fecha de inicio de vigencia del programa "SOS TIGO", o bien a la 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 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 alteran 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 estén ubicadas sin exposición al exterior.

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.

En caso de que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el AFILIADO.

Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia de plomería, electricidad y cerrajería:

a) Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.

b) Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.



c) 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.

### 3.1.3 SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL A PARTIR DEL KM "0":

#### A) ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO DE VEHICULO:

Si se presentare el robo total del VEHICULO DEL AFILIADO, GEA formulará en compañía del AFILIADO o su representante legal, todas las denuncias que fueran necesarias ante las autoridades competentes, Fiscalía General de la República, Órgano Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo, asimismo, hará todas las gestiones posibles ante las autoridades competentes para que el VEHICULO DEL AFILIADO que haya sido robado, sea localizado a la brevedad posible. Si el VEHICULO DEL AFILIADO que haya sido robado se encontrare asegurado contra robo, se gestionaran las respectivas copias certificadas en caso de ser necesarias para la compañía de seguros.

El presente servicio se prestará SIN LIMITE DE MONTOS Y CON UN LÍMITE DE DOS EVENTOS POR AÑO.

#### B) ASESORÍA LEGAL VIA TELEFONICA (Civil, penal, familiar, y mercantil)

Por este servicio GEA brindará al AFILIADO, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en materia penal, civil y familiar, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del abogado que contrate derivado de la prestación de este Servicio, serán pagados con sus propios recursos. GEA no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO.

El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE MONTOS Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

### 3.1.4 ASISTENCIA MÉDICA

La territorialidad que se prestará para estos servicios dentro de la república de El Salvador es únicamente en las principales ciudades de Santa Ana, San Miguel y San Salvador y zonas aledañas que se pueden mencionar sin delimitar tales como: Santa Tecla, Soyapango, Mejicanos, Antiguo Cuscatlán, entre otras. En el servicio específico de asistencia de Médico a Domicilio, si en algún caso el AFILIADO habite en una zona determinada por nuestro proveedor como zona de alto riesgo, podremos actuar de la siguiente forma: Autorizarle que dicho AFILIADO se movilice a una vivienda que no sea la que se encuentre registrada dentro del sistema y así proceder en brindarle la asistencia.

#### A) ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24 HRS.

Previa solicitud del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, GEA brindará orientación médica telefónica, las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS pueda resolver sus consultas sobre alguna dolencia o enfermedad.

GEA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el SERVICIO se prestará como una orientación y el personal médico profesional en ningún momento diagnosticará o recetará a un paciente vía telefónica. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. Este servicio será prestado SIN LÍMITE DE MONTOS Y DE EVENTOS POR AÑO.

#### B) VISITA MÉDICA DOMICILIAR (ENVÍO DE MÉDICO A DOMICILIO)

En caso de que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS sufra un accidente o una enfermedad grave mientras se encuentra en la VIVIENDA AFILIADA, que le provoque lesiones o traumatismos tales que requiera de la asistencia de un médico por emergencia y de acuerdo al previo visto bueno del EQUIPO MÉDICO de GEA de dicha situación, GEA, previa solicitud vía telefónica del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, gestionará y cubrirá el costo del envío de un médico general a la VIVIENDA AFILIADA, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita en la localidad donde se encuentre el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS. En las ciudades en las que no se cuente con infraestructura adecuada, GEA coordinará dicha asistencia médica por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Los exámenes que deban realizarse el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, así como los medicamentos y demás gastos que deriven de dicha asistencia médica, serán pagados por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS con sus propios recursos. Este servicio no se prestará en caso de que el accidente o la enfermedad grave sean consecuencia de enfermedades preexistentes o crónicas o para la atención directa de estas últimas.

El AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS en todo momento deberán supervisar la prestación de los SERVICIOS.

Este servicio se prestará como una asistencia médica de emergencia, por lo que GEA no se hace responsable por el chequeo personal del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS con un médico especialista.

Este servicio será prestado CON UN LÍMITE DE CUATRO (4) EVENTOS POR AÑO Y CON UN MONTO MÁXIMO DE \$40 DÓLARES POR EVENTO.

### C) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE POR EMERGENCIA MÉDICA (AMBULANCIA)

En caso que el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS sufra de una enfermedad de emergencia, que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, previa autorización del EQUIPO MÉDICO de GEA, GEA coordinará y cubrirá el costo 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 existirla, GEA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

El AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. Si para un cierto automóvil, a GEA se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período establecido con o año calendario, entonces GEA deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. Este servicio será prestado HASTA CON UN MONTO MÁXIMO DE CIENTO CINCUENTA DÓLARES POR EVENTO (\$150.00) Y SIN LIMITE DE EVENTOS AL AÑO.

#### 3.1.5 SERVICIOS EN VIAJES POR EL SALVADOR A PARTIR DEL "KILOMETRO VEINTICINCO".

GEA prestará los servicios descritos en el presente numeral siempre que el AFILIADO se encuentre dentro de la República de El Salvador por lo que para efectos del presente anexo se debe entender como el "KILOMETRO VEINTICINCO" cuando el AFILIADO se encuentre dentro de la República de El Salvador a una distancia mínima de VEINTICINCO KILOMETROS o más de su lugar de RESIDENCIA PERMANENTE.

Este servicio no aplicará si el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS hace uso del servicio de Remolque o servicio de Grúa. Queda entendido que este servicio se brindará única y exclusivamente para el AFILIADO y los BENEFICIARIOS más no para los ocupantes del vehículo.

El servicio de asistencia en viajes nacionales solo podrá hacer uso de una de estas tres alternativas determinadas por un literal, que se mencionan a continuación:

A) TRANSPORTE AL LUGAR DE RESIDENCIA O DESTINO DE VIAJE: En caso de falla mecánica del VEHICULO DEL AFILIADO que impida la circulación y cuya reparación sea igual o mayor a dos días o bien se haya cometido el robo total del VEHICULO AFILIADO siempre y cuando tales circunstancias sucedan a una distancia mínima de VEINTICINCO KILOMETROS o más desde el LUGAR DE RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO, GEA 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 a su hogar o bien que sea necesario para la continuación de su viaje única y exclusivamente hasta el lugar que como destino final tenga el viaje inicial dentro de la Republica de El Salvador, y que con motivo de la falla mecánica o robo total del VEHICULO AFILIADO se haya visto interrumpido.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$300.00 (TRECIENTOS DOLARES) POR EVENTO SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

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

B) HOTEL POR INMOVILIZACION TOTAL (ROBO Y AVERIA) DEL VEHICULO AFILIADO: En caso de falla mecánica del VEHICULO AFILIADO que impida la circulación y cuya reparación sea igual o mayor a dos días o se haya cometido el robo total del VEHICULO AFILIADO siempre y cuando tales circunstancias suceden a una distancia mínima de VEINTICINCO KILOMETROS o más desde el LUGAR DE RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, GEA gestionara y cubrirá el costo de la estancia en un hotel escogido por el AFILIADO.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$300.00 (TRECIENTOS DOLARES) POR EVENTO SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

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

C) AUTO RENTADO POR FALLA MECANICA O ACCIDENTE: En caso de que el VEHICULO AFILIADO sufra una falla mecánica que impida la circulación y cuya reparación sea igual o mayor a dos días o bien en caso de que el VEHICULO AFILIADO participe en un accidente automovilístico que le impida circular, GEA cubrirá y gestionara la renta de un automóvil de características similares del que podrá disponer el AFILIADO para su uso personal dentro de la localidad donde haya sucedido

el percance, la disponibilidad del vehículo rentado será por un periodo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$300.00 (TRECIENTOS DOLARES) POR EVENTO SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

El excedente por día será cubierto por el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS con sus propios recursos.

#### DEPÓSITO O CUSTODIA DEL AUTO REPARADO O RECUPERADO

En caso de que por accidente automovilístico o robo o recuperación del VEHICULO AFILIADO sea necesario su resguardo, GEA gestionara y asumirá los costos de pensión. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$50.00 (CINCUENTA DOLARES) POR EVENTO SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

El excedente por día será cubierto por el AFILIADO con sus propios recursos.

#### 3.1.6 SERVICIOS DE ASISTENCIA EXCLUSIVOS EN EL EXTRANJERO.

Dicho servicio es prestado a nivel internacional, siempre y cuando cumpla con las siguientes obligaciones que debe de tener el AFILIADO a la hora de presentarse una EMERGENCIA en este rubro: • El AFILIADO debe abstenerse de realizar gastos o arreglos en lo que concierne a las coberturas del programa de asistencia previamente a la autorización de GEA. • En los casos en los que el AFILIADO haga uso de la cobertura de asistencia médica en el extranjero y este se tramite por reembolso según las indicaciones de la cabina de asistencia, esta le enviara un formulario que el médico tratante en el extranjero debe de llenar, en el momento de la consulta u hospitalización, firmar y sellar, este documento deberá de ser enviado por parte del AFILIADO en el momento del reporte a la cabina de asistencia y se enviará escaneado vía correo electrónico o por vía fax al AFILIADO. Dicho formulario deberá de ser presentado junto a los otros documentos al regresar a El Salvador. En caso de que no tenga acceso comprobado a estos medios no será un requisito indispensable para poder brindar el servicio o iniciar el proceso de reembolso. • El viaje que el AFILIADO realice no debe exceder el período de 60 días máximo. • El AFILIADO debe residir permanentemente en la república de El Salvador.

- La solicitud del servicio de emergencia médica en el extranjero no debe ser a raíz de un tratamiento o intervención médica previamente programada en el extranjero.

A) GASTOS MÉDICOS Y DE HOSPITALIZACIÓN EMERGENCIA: En caso de que un AFILIADO sufra un accidente o enfermedad repentina durante un viaje fuera de la República de El Salvador y durante el periodo de vigencia de este contrato, GEA gestionara y cubrirá los costos de los servicios médicos necesarios para su atención.

El presente servicio se prestará con un límite máximo de \$5,000.00 (CINCO MIL DOLARES) por evento y con un máximo de 1 evento por año.

Las partes acuerdan que para poder prestar los servicios aquí mencionados deberá permitirse al equipo médico de GEA libre acceso al AFILIADO, así como a su historia clínica para conocer su situación.

Si tal acceso es negado a GEA, la misma quedará libre de toda obligación de prestar cualquier servicio consignado en el presente anexo.

El excedente por evento deberá ser pagado por parte del AFILIADO con sus propios recursos. Quedan excluidos costos de prótesis, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, revisiones de salud periódicas "check up" o rutinarias, así como gastos médicos y de hospitalización realizados fuera del país de residencia cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del AFILIADO.

B) REPATRIACION EN CASO DE URGENCIA MÉDICA O ACCIDENTE: En caso de que el AFILIADO sufriera durante un viaje fuera de la Republica de El Salvador alguna urgencia médica o accidente, GEA gestionara y cubrirá el traslado vía terrestre, aérea o cualquier otro medio que elija hasta el lugar de residencia permanente o habitual en ELSALVADOR.

El presente servicio se prestará con el límite de UN (1) evento máximo por año y el monto será como se detalla en el cuadro de producto de asistencia.

C) TRASLADO MÉDICO SECUNDARIO POR ACCIDENTE. En caso de sufrir algún accidente el AFILIADO y previo acuerdo entre el médico tratante y el equipo médico de GEA, se podrá proporcionar un traslado médico terrestre inter hospitalario, por lo que GEA tendrá libre acceso al expediente clínico para conocer su situación, y en caso de que el acceso le sea negado al equipo médico de GEA esta quedara libre de la obligación de prestar cualquiera de los servicios de asistencia consignados en el presente anexo.

El presente servicio se prestará sin límite de eventos y sin límite de costo por evento.

**D) TRANSPORTACION DE UN FAMILIAR POR ENFERMEDAD DEL AFILIADO.**

En caso de que el AFILIADO durante el viaje sufriera de alguna enfermedad que ameritara su hospitalización por un periodo mayor a diez días y viajara solo, GEA, gestionara y cubrirá mediante boleto redondo el traslado por vía terrestre, aérea o cualquier otro medio que sea el adecuado, de un familiar del AFILIADO designado por este, hasta el lugar donde se encuentre hospitalizado, siempre y cuando la prolongación de la hospitalización haya sido prescrita por el médico local y el equipo médico de GEA. Cuando la transportación sea necesaria realizarla vía aérea se hará en clase económica.

El presente servicio se prestará con el límite de UN (1) de evento por año y el monto a cubrir será especificado el cuadro de producto.

**E) HOTEL DE UN FAMILIAR POR ENFERMEDAD DEL AFILIADO:** En caso de que la hospitalización del AFILIADO sea mayor a diez días, GEA gestionará y cubrirá los gastos necesarios para la estancia en un hotel de un familiar escogido por el AFILIADO, siempre y cuando la prolongación de la hospitalización haya sido prescrita por el médico local y el equipo médico de GEA.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$100.00 (CIEN DOLARES) por día máximo de diez días, con un límite de un evento por año.

**F) INTERRUPCIÓN DE VIAJE POR FALLECIMIENTO DE FAMILIAR EN PRIMER GRADO:** GEA, proporcionara al AFILIADO un boleto de avión en clase económica para que este regrese a la República de El Salvador a la brevedad posible cuando deba interrumpir el viaje por fallecimiento de su cónyuge, padres, hijos o hermanos.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: boleto sencillo y sin Límite de eventos por año.

**G) LOCALIZACION Y ENVIO DE EQUIPAJES:** GEA asesorará al AFILIADO en la denuncia del robo o extravió de su equipaje o efectos personales registrados en línea comercial, y colaborará en las gestiones para su localización. En caso de recuperación de dichos bienes, GEA sufragará los gastos de expedición hasta el lugar de destino del viaje previsto por el AFILIADO hasta su domicilio habitual, a elección del mismo.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE EVENTOS.

H) ASISTENCIA TELEFONICA POR ROBO PERDIDA DE PASAPORTE O BOLETO DE AVION. En caso de robo o pérdida de documentos esenciales para la continuación del viaje , como son: pasaporte, visa, boletos de avión, etc., GEA proveerá al AFILIADO de la información necesaria, así como del procedimiento a seguir con las autoridades locales, con el fin de obtener el reemplazo de dichos documentos perdidos o robados, GEA no realizará tramites ni gestiones.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE EVENTOS.

I) REPATRIACION EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL AFILIADO: En caso de que el AFILIADO falleciera durante el viaje GEA gestionará y cubrirá el traslado por vía terrestre, aérea o cualquier otro medio que elijan los familiares de AFILIADO fallecido hasta el lugar de residencia permanente o habitual.

El presente servicio se prestará hasta con límite de UN (1) evento máximo al año y con un monto máximo de \$5,000.00 (CINCO MIL DOLARES) POR EVENTO.

J) TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES: GEA se encargará de transmitir a petición del AFILIADO los mensajes urgentes a sus familiares, amigos, empleados, clientes o cualquier persona que se encuentre en la República de El Salvador y que le sean solicitados siempre y cuando sean derivados de una situación de emergencia en el extranjero.

El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE EVENTOS.

K) GASTOS DE HOTEL POR PRESCRIPCION MÉDICA: GEA, gestionará y cubrirá los gastos necesarios para la prolongación de la estancia en un hotel escogido por el AFILIADO, inmediatamente después de que este haya sido dado de alta del hospital, si esta prolongación ha sido prescrita por el médico local y el equipo médico de GEA.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: \$100.00 (cien dólares) por día, máximo de diez días con un límite de un evento por año.

El excedente, deberá ser pagado por parte del AFILIADO con sus propios recursos.



#### 4. CASOS DE EXCEPCION:

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

a) La mala fe del AFILIADO del conductor del VEHICULO AFILIADO, comprobado por el personal de GEA a satisfacción de TIGO.

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 radioactiva.

f) Enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de los diagnosticados con anterioridad a la iniciación del viaje.

g) La ingestión de bebidas embriagantes, drogas, sustancias tóxicas, narcóticas 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.

GEA avisará a TIGO de los servicios por las causas arriba citadas para verificar si este 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 puede comunicar inmediatamente, de lo contrario será reportado al día siguiente hábil por escrito.

#### 5. EXCLUSIONES:

a) Las situaciones de Asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por el AFILIADO contra la prescripción del médico de cabecera o durante viajes de duración superior a sesenta (60) días naturales, no dan derecho a los servicios de Asistencia.

b) Cualquier tipo de Asistencia médica, farmacéutica u hospitalaria inferior a cincuenta dólares.

c) Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidas de la prestación de estos servicios: Vehículos de tres y media toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o personas, transporte público, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de alquiler de autos establecido como tal.

d) Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país.

e) Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

f) Cuando la persona no se identifique como AFILIADO de este contrato en su calidad de usuario de servicios de telefonía celular de TIGO.

g) No se brindará la asistencia cuando la solicitud se reporte desde una línea de telefonía celular que no esté afiliada con derecho a los servicios de asistencia.

h) Cuando el AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

#### 6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO:

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

I.- Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con GEA.

II.- Dar aviso oportuno a GEA del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE DEL TITULAR. Queda entendido que en caso de que el AFILIADO establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio de la República de El Salvador, la relación entre el AFILIADO se tendrá por extinta, con lo cual GEA se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente anexo y el AFILIADO se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para poder recibir los servicios aquí establecidos.

III.- Identificarse como AFILIADO Y/O BENEFICIARIO ante los funcionarios de GEA o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

IV.- Reportar la solicitud del servicio de asistencia desde una línea de teléfono celular de TIGO que tenga activado el programa de asistencia y se encuentre en el lugar donde se va a prestar el servicio, el teléfono celular debe de estar físicamente en el sitio de la emergencia desde el momento de la solicitud y hasta la terminación del servicio en caso de no cumplirse con este requisito no se prestarán los servicios de asistencia descritos en el presente documento.

V.- Todas las solicitudes de SERVICIOS de asistencia, deben de ser reportadas en el momento de su ocurrencia, de lo contrario no tendrá derecho a la prestación de los SERVICIOS del presente documento, por no tratarse de una situación de emergencia.

#### 7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

En caso de que un AFILIADO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

a) El AFILIADO que requiera del servicio se comunicará en el momento de la ocurrencia de su emergencia, con GEA al número telefónico \*767 y/o al teléfono 2207-6767 y deberá de reportar la solicitud del servicio de asistencia desde una línea de teléfono celular de TIGO que tenga activado el programa de asistencia y se encuentre en el lugar donde se va a prestar el servicio, el teléfono celular debe de estar físicamente en el sitio de la emergencia desde el momento de la solicitud y

hasta la terminación del servicio en caso de no cumplirse con este requisito no se prestarán los servicios de asistencia descritos en el presente documento.

b) El AFILIADO procederá a suministrarle al coordinador de GEA 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 los servicios solicitados, tales como: la ubicación exacta del AFILIADO, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción por AFILIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise y el número de placa del Vehículo del AFILIADO en relación con el cual se solicite un servicio.

Queda entendido que el personal de GEA únicamente prestara los servicios contemplados en este contrato, a las personas que figuren como AFILIADO en la última lista de AFILIADO activos de TIGO. De este modo, TIGO asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de AFILIADO activos.

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

En caso de que el AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, GEA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con el presente documento.

Como caso de excepción, y únicamente en relación con el SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE, en los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del AFILIADO para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado, el AFILIADO podrá acudir directamente ante terceros a solicitar el indicado servicio. En tal caso GEA restituirá al AFILIADO los gastos erogados, siempre dentro de los límites señalados en el presente documento.

Queda entendido que con el fin de que el AFILIADO tenga derecho a la restitución aquí establecida, deberá cumplir con el procedimiento establecido en los párrafos anteriores dentro de un plazo máximo de veinticuatro horas contadas a partir del momento en que se haya concretado el SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE.

8. SUBROGACION.

GEA 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.

#### 9. PRESTACION DE LOS SERVICIOS.

Queda entendido que GEA podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad.

Lo establecido en el presente documento son las condiciones generales bajo las cuales se prestarán los servicios de asistencia que conforman el programa "SOS TIGO".

MAS INFO [https://ayuda.tigo.com.sv/hc/es/articles/360013080454-Tigo-SOS-?&\\_campaign=DSA\\_TigoBrand\\_Clicks\\_TigoAyuda-&\\_medium=g&gclid=EAlalQobChMlgpaq\\_9HS4QIVQVSGCh2M7ARYEAAAYASAAEgJ5bvD\\_BwE&gclid=aw.ds](https://ayuda.tigo.com.sv/hc/es/articles/360013080454-Tigo-SOS-?&_campaign=DSA_TigoBrand_Clicks_TigoAyuda-&_medium=g&gclid=EAlalQobChMlgpaq_9HS4QIVQVSGCh2M7ARYEAAAYASAAEgJ5bvD_BwE&gclid=aw.ds)