

**ASISTENCIA VIAL – SOAT PROTECTA SECURITY**
**RESUMEN DE SERVICIOS**

ASISTENCIA VIAL	MONTO MÁXIMO	ATENCIONES POR AÑO
Traslado del vehículo en grúa por emergencia	Pago por Atención S/ 35.00	02 Atenciones
Auxilio vial por emergencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de neumático</li> <li>• Suministro de combustible</li> <li>• Recarga de batería</li> <li>• Cerrajería vial</li> </ul>	Pago por Atención S/ 20.00	04 Atenciones
SERVICIO DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN	MONTO MÁXIMO	ATENCIONES POR AÑO
Referencia de talleres mecánicos especializados ,	100% Servicio	Sin Límite
Referencia de tiendas de repuestos y accesorios.		
Recordatorio de vencimiento de SOAT.		
Orientación telefónica para revalidación de la licencia de conducir.		
Orientación telefónica sobre infracción de tránsito (detalle de la falta, calificación e importe de la multa).		
ASISTENCIA MÉDICA TELEFÓNICA	MONTO MÁXIMO	ATENCIONES POR AÑO
Orientación telefónica en Medicina General las 24 horas, los 365 días del año.	100% Servicio	Sin Límite
Orientación telefónica en Pediatría las 24 horas, los 365 días del año.		
Orientación telefónica en Geriatría las 24 horas, los 365 días del año.		
Referencia y coordinación de clínicas y hospitales.		
ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA	MONTO MÁXIMO	ATENCIONES POR AÑO
Orientación legal telefónica en caso de accidente de tránsito.		
Orientación legal telefónica en caso de robo automovilístico.		
Orientación legal telefónica en materia civil, penal y familiar.		

**CONSIDERACIONES GENERALES DE LAS ASISTENCIAS:**

Todas las asistencias serán brindadas por “VDR Asistencias”, proveedor contratado por Protecta Security para otorgar este beneficio adicional, a los clientes de Protecta Security que contraten un SOAT. Asimismo, Protecta Security no se responsabiliza por el servicio o asistencia ofrecido por VDR en virtud del presente documento.

Las asistencias se brindarán únicamente dentro del territorio peruano y aplican restricciones con base en lo descrito en el “Condicionado de Asistencia Vial – SOAT Protecta Security” que se muestran más adelante.

La Asistencia Vial aplica para vehículos particulares hasta un peso máximo de 2.5 toneladas y que no tengan una antigüedad mayor a 15 años. No aplica a vehículos con carga y/o heridos, taxis, motocicletas o vehículos de transporte público y, que sean de un modelo con una antigüedad superior a 15 años.

Para hacer uso de los beneficios del plan se requiere siempre que los asegurados residan en el territorio nacional.

Asimismo, todos los trámites se deben coordinar directamente con VDR Asistencias, a través de la Central de Servicio al Cliente de Protecta Security.

Para solicitar cualquiera de las asistencias descritas anteriormente, el asegurado deberá ponerse en contacto con el 013913000 en Lima o el 0801 1 1278 en Provincias, marcando luego la opción 1 y posteriormente la opción 3. Este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

**No se aceptarán solicitudes de reembolso de gastos efectuados por el mismo asegurado, cuando éste realice el servicio de forma particular.**

## **CONDICIONADO DE ASISTENCIA VIAL – SOAT PROTECTA SECURITY**

### **A. ASISTENCIA VIAL**

#### **1. Traslado de vehículo en grúa por emergencia:**

En caso de accidente automovilístico o avería mecánica (desperfecto mecánico o eléctrico) que no permita la circulación del vehículo del asegurado/titular. VDR Asistencias gestionará y cubrirá el costo de los servicios de traslado del vehículo en grúa, al domicilio o taller, o al lugar indicado por el asegurado siempre y cuando sea el destino más próximo al lugar del evento. Al momento que el asegurado se comunique con VDR Asistencias a través de la Central de Servicio al Cliente de Protecta Security y VDR proceda con el envío del servicio, este informará el importe máximo que se encuentra establecido en el certificado. En caso de existir un excedente en el costo, VDR Asistencias comunicará al asegurado el monto del mismo para su autorización previa, excedente que será pagado en forma inmediata y al contado por el asegurado con sus propios recursos al prestador del servicio de asistencia que lo esté atendiendo.

VDR Asistencias deja establecido que el solicitante del servicio deberá ser en todo momento el asegurado titular, el mismo que deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del vehículo del asegurado hasta el lugar indicado, exceptuando los casos en que el conductor tenga que ser trasladados a un centro hospitalario o clínica o que se encuentren imposibilitados para acompañar al vehículo del asegurado.

El servicio se encuentra sujeta a un pago por atención de S/ 35.00 y se prestará hasta un monto máximo de S/ 300.00 por atención con un beneficio de dos atenciones al año, dentro de la vigencia del certificado SOAT de Protecta Security.

#### **Importante:**

El recorrido de la grúa no tiene límite de kilometraje dentro del límite urbano. El valor por kilómetro de servicios efectuados fuera del límite urbano será desde S/ 5.00 a un máximo de S/ 10.00 por kilómetro, la determinación final de dicho valor dependerá de la zona geográfica donde se deba entregar el servicio y la infraestructura con que se cuente en esa zona. Para asistencias en zonas rurales se aplica todo lo anteriormente señalado precedentemente para servicios urbanos. Sin perjuicio de los tiempos para llegar al destino de solicitud del servicio dependerá de los kilómetros que se tienen que recorrer después de la zona considerada como urbana. Una estimación de este tiempo será entregada al asegurado titular al momento de la llamada solicitando esta asistencia.

El alcance que VDR Asistencias brinda para la Asistencia Vial, léase Servicio de Grúa y Auxilio Vial es a nivel nacional, exceptuando aquellos lugares donde no exista un acceso transitable por carretera o en aquellos lugares que por fuerza mayor o caso fortuito no se pudiera prestar la asistencia.

#### **a. En Lima Metropolitana y Callao:**

Por el Norte: Hasta Ancón

Por el Sur: Hasta San Juan de Miraflores y Villa el Salvador

Por el Este: Hasta San Juan de Lurigancho, Chaclacayo, Chosica

Por el Oeste: Hasta la Punta-Callao

#### **b. En Lima Norte Chico:**

Huaral, Huacho, Barranca, Huaura, Chancay

#### **c. En Provincias:**

El radio de acción será de 40 km a la redonda, partiendo del centro de cada ciudad.

**d. Por el Norte:** Tumbes, Piura, Sullana, Cajamarca, Chiclayo, Trujillo, Chimbote y Huaraz

**e. Por el Sur:** Chinja, Pisco, Ica, Arequipa, Juliaca, Puno, Tacna, Moquegua, Ayacucho

**f. Por el Este:** Huancayo, Huánuco y Cusco es a nivel nacional.

Se deja constancia que VDR Asistencias, antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, comunicará al asegurado el monto del mismo para su autorización, el cual de ser aceptado, será pagado en forma inmediata con sus propios recursos al proveedor que lo asista.

## Exclusiones:

Quedan excluidas del presente servicio:

- El servicio de grúa no se prestará a vehículos con carga y/o heridos
- VDR Asistencias tampoco organizará, ni pagará los servicios que sean requerido con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, zanjas, precipicios o cualquier otra maniobra directa o indirecta que se refiera a salvamento, extracción o rescate, tanto del vehículo o carga, diferentes a los movimientos normales para los arrastres convencionales para el traslado o remolque del vehículo del Asegurado.
- VDR Asistencias tampoco pagará las maniobras sobre otros vehículos para acceder al vehículo con la cobertura de asistencia.
- Traslados que se originen por robo (siniestro) de piezas o partes del vehículo, aunque estas imposibiliten el desplazamiento del mismo.
- No se incluyen traslados de taller a taller.
- No se incluye traslado hacia una comisaría en caso de accidente automovilístico.
- Los servicios de grúa por avería mecánica no se prestarán al vehículo del Beneficiario cuando ésta sea consecuencia de la falta de mantenimiento, asimismo deberá ser un desperfecto mecánico inmediato que no tenga una antigüedad mayor de doce horas.

2. Auxilio vial por emergencia: En caso de que el Asegurado reporte a VDR Asistencias, a través de la Central de Servicio al Cliente de Protecta Security, que su vehículo necesita:

- Cambio de neumáticos: Por repuesto en caso de pinchadura en cuyo caso el asegurado deberá contar con el neumático de repuesto
- Suministro Combustible: Por un máximo de 2 galones de combustible que sólo será disponible si el vehículo se encuentra a más de 5 cuadras del domicilio registrado por el asegurado
- Recarga de Batería: Paso de corriente por descarga de la batería del vehículo del asegurado.
- Cerrajería vial: En caso de pérdida, extravío, olvido de llaves o inutilización de chapas o cerraduras que haga imposible el ingreso o salida del vehículo al asegurado

**VDR Asistencias** gestionará y cubrirá el traslado del personal técnico que se encargue de dar solución al inconveniente respectivo, de tal manera que facilite al vehículo del asegurado, por el que se solicitó el servicio, movilizarse por sus propios medios. El servicio de Auxilio Vial por Emergencia deberá ser comunicado en un plazo máximo de doce horas de ocurrido el incidente.

El servicio de auxilio vial se encuentra sujeto a un Pago por Atención de S/ 20.00 y se brindará hasta por un monto máximo de S/ 150.00 por atención con un beneficio de cuatro atenciones al año, los mismos que no son acumulables. Este servicio contempla el traslado del personal técnico, mano de obra y herramientas que se deban utilizar.

## Importante:

En caso de fuerza mayor, **VDR Asistencias** avisará al asegurado y se reasignará a un nuevo proveedor. En el servicio de suministro de gasolina, el costo de la gasolina suministrada deberá ser cubierto por el asegurado contra la factura o boleta presentada. El asegurado en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

El alcance que **VDR Asistencias** brinda para la **Asistencia Vial, léase Servicio de Grúa y Auxilio Vial** es a nivel nacional, exceptuando aquellos lugares donde no exista un acceso transitable por carretera o en aquellos lugares que por fuerza mayor o caso fortuito no se pudiera prestar la asistencia.

### g. En Lima Metropolitana y Callao:

**Por el Norte:** Hasta Ancón

**Por el Sur:** Hasta San Juan de Miraflores y Villa el Salvador

**Por el Este:** Hasta San Juan de Lurigancho, Chaclacayo, Chosica

**Por el Oeste:** Hasta la Punta-Callao

### h. En Lima Norte Chico:

Huaral, Huacho, Barranca, Huaura, Chancay

### i. En Provincias:

El radio de acción será de 40 km a la redonda, partiendo del centro de cada ciudad.

**j. Por el Norte:** Tumbes, Piura, Sullana, Cajamarca, Chiclayo, Trujillo, Chimbote y Huaraz

**k. Por el Sur:** Chinchá, Pisco, Ica, Arequipa, Juliaca, Puno, Tacna, Moquegua, Ayacucho

**l. Por el Este:** Huancayo, Huánuco y Cusco es a nivel nacional.

Se deja constancia que VDR Asistencias, antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, comunicará al asegurado el monto del mismo para su autorización, el cual de ser aceptado, será pagado en forma inmediata con sus propios recursos al

proveedor que lo asista.

Exclusiones:

Quedan excluidas del presente servicio:

- Dentro del servicio no se encuentra incluido piezas o insumos como por ejemplo reemplazo de cerraduras, batería de reemplazo, costo de combustible, neumático de reemplazo en caso de que el auto no cuente con el correspondiente repuesto, por lo que el Asegurado deberá asumirlos por su cuenta.
- El servicio de Asistencia Vial aplica sólo para automóviles de uso particular y que no tengan una antigüedad mayor a 15 años, no se extiende para los vehículos de uso taxi, uso carga y motocicletas.

## **B. SERVICIO DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN**

Cuando el Asegurado requiera de datos sobre talleres mecánicos especializados, tiendas de repuestos y accesorios, orientación para revalidación de la licencia de conducir, y orientación sobre infracción de tránsito, VDR Asistencias le proporcionará la información requerida, pero a solicitud del Asegurado y a cargo del mismo podrá coordinar la entrega del producto o servicio quedando a cargo del Asegurado los costos y cualquier otro gasto en que se incurra, los cuales serán pagados por el Asegurado con sus propios recursos y bajo sus propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

- En el caso de revalidación de la licencia de conducir, VDR Asistencias brindará orientación de los pasos a seguir para poder hacer este trámite: condiciones y requisitos.
- En el caso de orientación sobre infracción de tránsito, VDR Asistencias brindará orientación sobre el detalle de la falta, calificación e importe de la multa.

El presente servicio se prestará en Lima y Callao Sin límite de costo y sin límite de atenciones. En las demás localidades del Perú, VDR Asistencias hará lo posible para ayudar al Asegurado a contactar un establecimiento. En este caso, el Asegurado también deberá pagar con sus propios recursos los gastos en que incurra al recibir el producto o servicio sin límite de atenciones.

## **C. ASISTENCIA MÉDICA TELEFÓNICA**

**1. Servicio de atención y orientación médica telefónica en Medicina General, Pediatría o Geriatría,** Tiene como finalidad brindar respuestas a las inquietudes y consultas efectuadas por los asegurados en cualquier edad (niños, adultos y adultos mayores) según su estado y condición física actual, en búsqueda de soluciones a su enfermedad, dolencia, signo o síntoma, pudiendo llegar a brindar al asegurado un diagnóstico presuntivo de lo detallado por él mismo (triaje médico) evaluando riesgos y posibles complicaciones del asegurado para poder así llegar a realizar la derivación correspondiente como: utilización de medios físicos, derivación de consultas ambulatorias por medicina general/especialidades, servicios de ambulancia por urgencia médica, servicios domiciliarios (enfermera, médico, fisioterapeuta) entre otros. El servicio se prestará solo como orientación o guía, el profesional médico en línea que brinda el servicio en ningún momento dará un diagnóstico definitivo, recetará medicamentos, ni asegurará la duración del proceso de la enfermedad o molestia al asegurado vía telefónica.

**2. Referencia de clínicas, hospitales y centros médicos,** Previa solicitud telefónica del Asegurado, VDR Asistencias le proporcionará información actualizada sobre clínicas, hospitales y centros médicos, cerca al domicilio del Asegurados.

**Importante:**

**Protecta Security** no asumirá responsabilidad por la información brindada por VDR Asistencia para efectos de las referencias a centros médicos solicitados por el asegurado.

**Protecta Security y VDR Asistencias** no asumirán responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los servicios médicos contactados por el asegurado, a consecuencia de la referencia brindada por **VDR Asistencias**.

## **D. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA**

**1. Orientación legal telefónica en caso de accidente de tránsito o robo automovilístico:** VDR Asistencias pone a disposición del Asegurado, las 24 horas del día y durante los 365 días del año, los servicios de referencia y consultoría legal en caso de accidente de tránsito o robo automovilístico, los cuales le serán brindados previa solicitud a través de una comunicación vía telefónica realizada por el Asegurado, a efectos de solucionar asuntos relacionados con el accidente.

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

**Protecta Security** no asumirá responsabilidad por la información brindada por VDR Asistencia para efectos de las referencias a centros médicos solicitados por el asegurado.

**Protecta Security y VDR Asistencias** no serán responsables de manera alguna por el resultado de las gestiones, trámites, acciones legales y/o defensas iniciadas y/o ejercitadas por parte del Asegurado y/o por un abogado contratado por aquél, a efectos de implementar, ejecutar o llevar a cabo las referencias y/o consejos legales brindados por **VDR Asistencias**.

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Sin límite de costo y sin límite de atenciones.

## **2. Orientación legal telefónica en materia civil, penal y familiar:**

**VDR Asistencias** pone a disposición del Asegurado, las 24 horas del día y durante los 365 días del año, los servicios de referencia y consultoría legal en materia civil, penal y familiar, los cuales le serán brindados, previa solicitud y mediante vía telefónica, a efectos de solucionar asuntos relacionados con dichas materias tales como divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros. En cualquier caso, el Asegurado correrá con los gastos en que incurra por la efectiva prestación o contratación de servicios profesionales de abogados a efectos de implementar, ejecutar o llevar a cabo las referencias y/o consejos legales brindados por **VDR Asistencias**.

**Protecta Security** no asumirá responsabilidad por la información brindada por VDR Asistencia para efectos de las referencias a centros médicos solicitados por el asegurado.

**Protecta Security y VDR Asistencias** no serán responsables de manera alguna por el resultado de las gestiones, trámites, acciones legales y/o defensas iniciadas y/o ejercitadas por parte del Asegurado y/o por un abogado contratado por aquél a efectos de implementar, ejecutar o llevar a cabo las referencias y/o consejos legales brindados por **VDR Asistencias**.

### **Importante:**

El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: Sin límite de costo y sin límite de atenciones.

#### **CONDICIONADO DE ASISTENCIA VIAL – SOAT PROTECTA SECURITY**

- El Cliente declara que al adquirir el SOAT de Protecta Security, está tomando conocimiento de todas las condiciones, consideraciones y exclusiones de todos los servicios indicadas en el presente documento, como parte del beneficio adicional por adquirir el SOAT de Protecta Security.
- Todos los trámites se deben coordinar directamente con VDR Asistencias a través de la Central de Servicio al Cliente de Protecta Security, no se aceptarán solicitudes de reembolso de gastos realizados, cuando el asegurado realiza el servicio de forma particular.
- Confirmada la hora del servicio por VDR Asistencias, el Asegurado tiene el periodo máximo de treinta minutos para poder cancelar el servicio comunicándose a la Central de Servicio al Cliente de Protecta Security. Caso contrario, se considerará como evento ejecutado y realizado.

Todos los servicios enumerados en el presente documento se solicitarán a través de la Central de Servicio al Cliente de Protecta Security marcando el 01 3913000 (Lima) o el 0801-1-1278 (Provincias), luego la opción 1 y opción 3. Disponible las 24 horas, los 365 días del año. Asimismo, los referidos servicios serán atendidos por Protecta Security con la mayor prontitud posible.

Al momento de llamar el asegurado deberá indicar los siguientes datos:

- Nombre y apellido (\*)
- DNI o Carnet de Extranjería (\*)
- Placa del vehículo asegurado
- Dirección y teléfono
- Tipo de servicio que requiera

(\*) Datos del asegurado obligatorios para todo tipo de información o solicitud de asistencia.

Para todos los casos, VDR Asistencias tendrá siempre derecho de solicitar cualquier otro antecedente, información o documento que se estime pertinente que sean necesarios para la evaluación del siniestro correspondiente.

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, VDR Asistencias prestará al asegurado el servicio solicitado a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las presentes condiciones. En caso de que el asegurado no cumpla con los requisitos indicados, Protecta Security y VDR Asistencias no asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con los servicios ofrecidos con el presente contrato ni frente al asegurado. Toda llamada a nuestra central de asistencias será considerada por Protecta Security y VDR Asistencias como declaración real del evento, por lo que el asegurado autoriza expresamente a Protecta Security y VDR Asistencias para que todas las llamadas sean registradas en forma automática, con el fin de que se deje como constancia de las solicitudes del asegurado.

#### **FORMAS DE PRESTAR EL SERVICIO**

Las prestaciones se realizarán por empresas profesionales o proveedores designados por VDR Asistencias

## EXCLUSIONES

No se otorgará servicio en los siguientes casos:

- A consecuencia de las atenciones y/o tratamientos brindados por personas que no sean médicos, llámese procedimientos médicos a los que el Asegurado se someta de manera voluntaria
- Asistencia por la ingesta voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica
- Accidentes imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario
- Los relativos al embarazo, parto y sus complicaciones
- Cuando el Asegurado, Dependientes o Representante Familiar no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el evento, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- Cuando el vehículo que se encuentre conduciendo el asegurado, este brindando uso comercial ya seaprestando el servicio como taxi o transporte público, cuando el vehículo este dado en alquiler, se utilice para instrucción de manejo o tenga cualquier uso distinto del particular que no haya sido declarado.
- Siniestros que se presenten cuando el vehículo del asegurado participe en carreras, competencias, apuestas, pruebas de resistencia o velocidad.
- Cuando el vehículo del asegurado circule por vías o caminos no regulares fuera del uso frecuente y autorizado, como terrenos accidentados o de alta peligrosidad como dunas, orilla de mar o ríos, desiertos, entre otros ya sea por participar o no en actividades de aventura o deportivas.
- Cuando el conductor del vehículo asegurado infrinja el reglamento nacional de tránsito vigente.
- Si el conductor carece de licencia de conducir vigente para manejar o cuando portando la misma esta no corresponda a la categoría del vehículo asegurado.
- Siniestros ocurridos antes de la fecha de inicio de vigencia de la asistencia vial.
- Servicios solicitados con más de 48 horas posteriores al momento de la emergencia vial.
- Cuando el asegurado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Resultantes de servicios que el asegurado haya contratado sin el previo consentimiento de VDR Asistencias.
- Cuando el asegurado no se identifique como asegurado de los servicios.
- Eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, erupciones volcánicas, ciclones, y todo evento de similar naturaleza.
- Hechos y actos derivados del terrorismo, guerra, guerrillas, vandalismo, motín, tumulto popular, y todo evento relacionado a los hechos antes mencionados.
- Hechos y actos de fuerza armadas, fuerzas o cuerpo de seguridad.
- Energía nuclear radiactiva.
- Mala fe del asegurado comprobada por el personal de VDR Asistencias o si en la petición del serviciomediara la mala fe. Se entiende como mala fe a la actitud fraudulenta o de engaño por parte de quien conviene un acuerdo, adoptada con ánimo de perjudicar a la otra parte contratante.

## ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS Y TRATAMIENTO DE DATOS

La COMPAÑÍA atenderá las quejas y reclamos, en un plazo máximo de treinta (30) días contados a partir de la presentación del reclamo el cual se podrá realizar a través de los siguientes medios:

- De manera presencial en Av. Domingo Orué 165, piso 8. Surquillo
- A través de la Central de Servicio al Cliente llamando al 01 3913000 (Lima) o el 0801-1-1278 (Provincias), marcando la opción 3. De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. excepto feriados.
- Escribiendo al correo electrónico [clientes@protectasecurity.pe](mailto:clientes@protectasecurity.pe)



Av. Domingo Orué 165, 8vo. piso  
Surquillo, Lima 34, Perú  
Central de Servicio al Cliente: Lima (01) 391-3000 | Provincia 0801-1-1278  
clientes@protectasecurity.pe  
www.protectasecurity.pe