

MULTIASISTENCIA VIAL – PROTECTA SECURITY		
DETALLE DE SERVICIOS		
ASISTENCIA VIAL	MONTO MÁXIMO EN SOLES	EVENTOS POR AÑO
Traslado de vehículo en grúa por emergencia	Copago S/ 35.00	01 evento
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 por pérdida o extravío de llaves</li> </ul>	Copago S/ 20.00	02 eventos
Chofer de Reemplazo	Copago S/ 20.00	01 evento
ASISTENCIA MÉDICA AMBULATORIA	MONTO MÁXIMO EN SOLES	EVENTOS POR AÑO
Atención medica ambulatoria por medicina general en clínica o medico a domicilio por medicina general	Copago S/ 35.00	02 eventos
Telesalud por medicina general	100% Servicio	01 evento
SERVICIOS ESPECIALIZADOS	MONTO MÁXIMO EN SOLES	EVENTOS POR AÑO
Descuento en revisión técnica	Hasta 30%	Sin Límite
Descuento en lavado de auto	Hasta 30%	02 eventos
SERVICIO DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN	MONTO MÁXIMO EN SOLES	EVENTOS 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)		
DISPOSICIONES FINALES		
<p><b>Las asistencias se encuentran vigentes y están disponibles para todos aquellos clientes que hayan adquirido su SOAT a partir del 12 de julio de 2024.</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>No se aceptarán solicitudes de reembolso de gastos efectuados por el mismo asegurado, cuando éste realice el servicio de forma particular.</p>		

## CONDICIONADO DE ASISTENCIA VIAL – PROTECTA

### 1. ASISTENCIA VIAL

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

En caso de accidente automovilístico o avería mecánica (desperfectomecánico o eléctrico) que no permita la circulación del vehículo del **AFILIADO 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 **AFILIADO** siempre y cuando sea el destino más próximo al lugar del evento. Al momento que el afiliado se comuniquen con **VDR ASISTENCIAS** y este último proceda con el envío del servicio, informara el importe máximo que se encuentra establecido en el certificado. En caso de existir un excedente en el costo, **VDR** comunicará al **AFILIADO** el monto del mismo para su autorización previa, excedente que será pagado en forma inmediata y al contado por el **AFILIADO** con sus propios recursos al prestador del servicio.

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

*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 una (01) atención al año, los mismos que no son acumulable para los siguientes periodos.*

#### **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 **AFILIADO TITULAR** al momento de la llamada solicitando esta asistencia.

#### **Exclusiones: Quedan excluidas del presente servicio:**

El servicio de grúa no se prestará a vehículos con o de carga y/o heridos.

**VDR** 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 **AFILIADO**.

- **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 se prestarán al vehículo del **AFILIADO TITULAR** cuando presente un desperfectomecánico inmediato que no tenga una antigüedad mayor de doce horas.

Para solicitar el servicio deberá llamar *la central telefónica de Protecta Security al 01 391 3000 (Lima) opción 1, opción 3 disponible las 24horas los 365 días del año.*

**1.2. Auxilio vial por emergencia:** En caso de que el **AFILIADO TITULAR** reporte a **VDR Asistencias** que su vehículo necesita:

- **Cambio de neumáticos:** Por repuesto en caso de pinchadura en cuyo caso el **AFILIADO** deberá contar con el neumático de repuesto.
- **Suministro Combustible:** Por un máximo de 2 galones de combustible que sólo será disponible a partir de 5 cuadras del domicilio registrado por el **AFILIADO**.
- **Recarga de Batería:** Paso de corriente por descarga de la batería del vehículo del **AFILIADO**.
- **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 **AFILIADO**.

**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 **AFILIADO**, 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.

Este servicio contempla el traslado del personal técnico, mano de obra y herramientas que se deban utilizar.

*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 dos (2) atenciones al año, los mismos que no son acumulables.*

Para solicitar el servicio deberá llamar *la central telefónica de Protecta Security al 01 391 3000 (Lima) opción 1, opción 3 disponible las 24horas los 365 días del año.*

**1.3. Chofer de reemplazo:** por evento social (solo Lima): Cuando el **AFILIADO** requiera este servicio, **VDR** a solicitud del **AFILIADO**, podrá enviar un conductor profesional para trasladar al **AFILIADO** en su vehículo desde el punto de contacto hasta la dirección específica del destino.

La atención es sólo en Lima en los distritos estipulados en la cobertura de Lima, en caso el servicio supere la cobertura, el cliente pagará el excedente.

- La tolerancia es de 15 minutos como máximo (recojo y entrega).
- En caso de exceder este tiempo, se cobrará un costo de S/. 50.00 por hora o fracción excedente.
- Se firmará una hoja de conformidad del servicio evaluando posibles daños encontrados.

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

*El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: hasta S/ 150.00, teniendo un (1) evento al año. La programación del servicio deberá solicitarse con 12 horas de antelación como mínimo.*

#### **LIMITACIONES**

a. Servicio sujeto a disponibilidad de choferes.

b. Atención de Recojo y Destino solo en Lima Metropolitana y Callao, de limitándose el servicio hasta los siguientes puntos geográficos:

- Por el norte: Puente Piedra (Km. 30.00 Panamericana Norte inclusive)
- Por el sur: Peaje de Villa (Km. 20.00 Panamericana Sur inclusive) o
- Por el centro: Chaclacayo (Km. 30.00 Carretera Central inclusive)
- Por el oeste: La Punta-Callao o
- Por el este: La Molina.

c. Para los efectos de Choferes de Reemplazo, el servicio no cubre a los distritos de Villa el Salvador, Villa María del Triunfo, Cieneguilla, Lurigancho, Puente Piedra y Carabaylo.

d. El presente servicio no incluye:

- Combustible necesario para prestación del servicio.
- Desembolso por peajes, cobros por parqueos municipales, playas de estacionamiento.
- Asistencia técnica en caso de avería o siniestro.
- Transporte alternativo o Vehículo de sustitución en caso avería o siniestro.
- Asistencia médica o personal a los ocupantes.
- Servicios distintos a los inherentes que correspondan al presente documento.

#### **Importante:**

Para la activación del servicio el **AFILIADO** deberá remitir a VDR Asistencias foto del DNI, Licencia de Conducir, Tarjeta de Propiedad y permiso de lunas polarizadas de la unidad en caso se requiera el servicio, al siguiente correo [atencionalcliente@vdrasistencias.com.pe](mailto:atencionalcliente@vdrasistencias.com.pe) o número celular que indique la central de **VDR**. En caso de fuerza mayor, se avisará al **AFILIADO** y se reasignará a un nuevo proveedor. El nuevo proveedor deberá cumplir con el tiempo establecido precedentemente, el cual comenzó a computarse desde la primera llamada efectuada por el **AFILIADO**. En el servicio de suministro de gasolina, el costo de la gasolina suministrada deberá ser cubierta por el **AFILIADO** contra la factura presentada. El **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

#### **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 **AFILIADO** deberá sumirlos por su cuenta.
- *El servicio de Asistencia Vial aplica sólo para automóviles de uso particular y que tengan una antigüedad menor a 15 años, no se extiende para los vehículos de uso taxi, uso carga y motocicletas.*

**Para solicitar el servicio deberá llamar la central telefónica de Protecta Security al 01 391 3000 (Lima) opción 1, opción 3 disponible las 24 horas los 365 días del año.**

#### **IMPORTANTE:**

El alcance que **VDR** brinda en 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:** Chincha, Pisco, Ica, Arequipa, Juliaca, Puno, Tacna, Moquegua, Ayacucho

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

## **2. ATENCIÓN AMBULATORIA**

**2.1 Atención médica ambulatoria en nuestra red de filiales por Medicina General,** brindara al **AFILIADO** consultas médicas a través de su línea exclusiva de call center en coordinación con nuestra red médica a nivel nacional El servicio de nuestro plan médico comprende los procedimientos del plan a cuadro cerrado atendidas por Medicina General.

Solo a través de esta vía podrá obtener los servicios asistenciales adquiridos, por ningún motivo el **AFILIADO** se acercará directamente a la Clínica, Centro médico, consultorio particular si es que no tiene una autorización previa a través de nuestro sistema de gestión de citas médicas.

Consultas médicas **SÓLO** de primer nivel derivadas de las siguientes enfermedades:

- ✓ **Respiratorias:** Rinofaringitis Aguda (Resfrió Común), Faringitis Aguda, Amigdalitis Aguda, Bronquitis Aguda, Rinitis Alérgica, Rinorragia Aguda.
- ✓ **Gastrointestinales:** Cólera No Complicado, Fiebre Tifoidea Y Paratifoidea. Infecciones Intestinales Virales E Infecciones Parasitarias Tales Como Los Protozoarios: Giardiasis (Giardia Lamblia). Diarrea Aguda Producida Por Agentes Bacterianos, Nausea Y Vomito, Acidez, Flatulencia, Síndrome Del Colon Irritable, Gastritis, Dispepsia, Síndrome de Mala Absorción.
- ✓ **Osteomusculares:** Lumbalgia Aguda, Esguince De Primer Grado, Osteotendinitis Aguda.
- ✓ **Genitourinarias:** Cistitis, Vaginitis Bacteriana, Uretritis, Epididimitis, Prostatitis Aguda No Complicada,
- ✓ **De Los Sentidos:** Otitis Media Aguda No Supurativa, Rinosinusitis Aguda, Rinitis Alérgica, Osteoartritis En Manos, Conjuntivitis Bacteriana O Viral.

\*Los exámenes médicos adicionales, así como las derivaciones a especialidades médicas serán asumidas por el **AFILIADO**.

**2.2. Servicio Médico a domicilio:** se dará solo en Medicina General sujeto a un copago por atención de **S/ 35.00 soles** por consulta realizada, no incluye medicamentos. Se encuentra excluido todo gasto adicional que origine la visita del médico a domicilio. El servicio se brindará de acuerdo con la urgencia médica determinada en el triaje telefónico y según disponibilidad del médico teniendo como horario máximo de atención el sábado hasta el mediodía.

***Para el uso de la Asistencia Ambulatoria, AFILIADO deberá llamar a la central telefónica de Protecta Security al 01 391 3000 (Lima) opción 1, opción 3 de lunes a viernes, se encuentra sujeto a un Pago por atención de S/ 35.00 y se brindará hasta por un monto máximo de S/. 150.00 por atención con un beneficio de dos (2) atenciones al año, los mismos que no son acumulables.***

**2.3. Telesalud:** En caso el Titular requiera de una consulta telefónica con un médico ante cualquier molestia que sufriera (siempre que no sean emergencia), se gestionará y coordinará una video llamada mediante la plataforma Zoom o otra herramienta que el afiliado disponga con un especialista en Medicina General para que absuelva su consulta. Este servicio tiene como ventaja realizar respuestas a las inquietudes y consultas efectuadas del cliente que pueda decidirse a qué especialidad recurrir para la dolencia o malestar que presentan, siempre que no sea una emergencia, recibiendo atención personalizada y una respuesta rápida y eficaz por parte de profesionales. Se brindará respuestas a las inquietudes y consultas efectuadas, según su estado y condición física. Los servicios para brindar son los siguientes:

- Triaje médico
- Diagnóstico médico de enfermedades de baja complejidad
- Prescripción de medicamentos derivados del diagnóstico
- Referencia de laboratorios médicos según distrito o provincia
- Lectura de exámenes de laboratorio
- Consejos para la buena salud y prevención de enfermedades
- Control de calidad de atención

Asimismo, este servicio permite la entrega de medicamentos genéricos de forma gratuita en cadenas de farmacias InkaFarma y/o Mi Farma a nivel nacional, portando receta médica virtual cuya antigüedad no debe exceder de siete días hábiles desde la fecha de consulta. Medicamentos para entregar para un tratamiento máximo de 10 días.

En caso el médico crea conveniente emitir un descanso médico, lo gestionará dentro de la Receta médica. La atención por brindar es un periodo máximo de 20 minutos. El servicio incluye medicamentos. Se brinda descanso médico por medio del servicio de Telesalud, cuando el caso lo amerite.

***Servicio disponible a través la central telefónica de Protecta Security al 01 391 3000 (Lima) opción 1, opción 3 de lunes a viernes de 09:00 am. a 06:00 pm. El servicio indicado se brindará de forma ilimitada al año y será asumido en un 100% por VDR Asistencias.***

### **3. SERVICIOS ESPECIALIZADOS**

#### **3.1. Descuento en revisión técnica**

Quando el **AFILIADO** requiera pasar una revisión técnica, **VDR** gestionará con el establecimiento el día, la hora y lugar donde ingresará el vehículo del **AFILIADO**.

**VDR** deja establecido que el solicitante del servicio deberá ser en todo momento el **AFILIADO TITULAR** y estar presente durante el mismo.

***Para solicitar el servicio el AFILIADO deberá agendar su cita a la central telefónica de Protecta Security al 01 391 3000 (Lima) opción 1, opción 3 de lunes a viernes de 09:00 am. a 06:00 pm., teniendo un descuento hasta el 30%, dependiendo de los establecimientos, sin límites de eventos al año. Servicio coberturado en LIMA.***

**Exclusiones:** Quedan excluidas del presente servicio:

- El servicio de grúa no se prestará a vehículos con carga y/o heridos
- No aplica a vehículos con carga y/o heridos, taxis, motocicletas o vehículos de transporte público y que tengan una antigüedad menor a 15 años.

### 3.2. Descuento en lavado de auto

**VDR** brindará el servicio de lavado de auto en las instalaciones del autolavado para el vehículo del **AFILIADO TITULAR**. **VDR** Asistencias gestionará y cubrirá el costo del lavado del vehículo, adecuándose al establecimiento más cercano según el lugar donde se encuentre el **AFILIADO TITULAR**. En caso de existir un excedente en el costo, **VDR** comunicará al afiliado titular el monto de este para su autorización previa, excedente que será pagado en forma inmediata y al contado por el afiliado con sus propios recursos al prestador del servicio.

**El servicio incluye:**

- Lavado con shampoo y secado.
- Encerado neutral.
- Aspirado.
- Limpieza de tableros, puertas y vidrios.
- Protección de plásticos interiores y exteriores.
- Brillo de llantas y limpieza de aros.

*Para solicitar el servicio el AFILIADO deberá agendar su cita a la central de Protecta Security al 01 391 3000 (Lima) opción 1, opción 3 de 09:00 am. a 06:00 pm., teniendo un descuento hasta el 30%, dependiendo de los establecimientos, teniendo un beneficio de dos (2) eventos al año. Servicio coberturado en LIMA.*

El valor suscrito no incluye el costo de los materiales, queda cubierto el traslado del operario y mano de obra por el monto establecido.

**Exclusiones del servicio de lavado de auto: Queda excluido del presente servicio:**

- Vehículos con objetos de valor dentro del vehículo (se recomienda el retiro de estos) **VDR ASISTENCIAS** no se responsabiliza por la pérdida de objetos que se encuentren en el vehículo.
- No incluye lavado del motor ni piezas internas del vehículo.
- No incluye servicio de fumigación del vehículo.
- El vehículo debe encontrarse en buen estado mecánico.
- El **AFILIADO** deberá encontrarse en todo momento al momento de realizar el servicio de lavado de auto
- Reembolso.

## 4. SERVICIO DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN

Quando el **AFILIADO** requiera de datos sobre talleres mecánicos especializados, tiendas de repuestos y accesorios, recordatorio de vencimiento de SOAT orientación para revalidación de la licencia de conducir, y orientación sobre infracción de tránsito, **VDR** le proporcionará la información requerida, pero a solicitud del **AFILIADO** y a cargo del mismo podrá coordinar la entrega del producto o servicio quedando a cargo del **AFILIADO** los costos y cualquier otro gasto en que se incurra, los cuales serán pagados por el **AFILIADO** 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** 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** brindará orientación sobre el detalle de la falta, calificación e importe de la multa.
- Referente al servicio de recordatorio del vencimiento del SOAT: **VDR** se comunicará o enviará un SMS a todos los asegurados del SOAT - PROTECTA que se encuentran a 30 días del término de su vigencia. Para lo cual la aseguradora deberá remitir la relación de clientes con su número de celular con el objetivo de gestionar el servicio. El SMS no deberá exceder de 160 caracteres. **VDR** no ejecutará tareas de ventas ni afiliaciones del SOAT de la aseguradora. El servicio se brindará en los próximo 05 días hábiles de recibida la trama y el contenido del mensaje a enviar, el cual deberá ser remitido por la aseguradora.

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

***Para solicitar el servicio el AFILIADO deberá agendar su cita a la central de Protecta Security al 01 391 3000 (Lima) opción 1, opción 3 de 09:00 am. a 06:00 pm.***

#### **CONSIDERACIONES IMPORTANTES PARA LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS**

- 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**.

#### **EXCLUSIONES**

No se otorgará servicio por las disposiciones de estas condiciones lo siguiente:

- Las atenciones y/o tratamientos brindados por personas que no sean médicos, llámese procedimientos médicos a los que el **AFILIADO** 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 **AFILIADO**, 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 **AFILIADO**, este brindando uso comercial ya sea prestando 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 **AFILIADO** participe en carreras, competencias, apuestas, pruebas de resistencia o velocidad.
- Cuando el vehículo del **AFILIADO** 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 **AFILIADO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Resultantes de servicios que el **AFILIADO** haya contratado sin el previo consentimiento de **VDR**.
- Cuando el **AFILIADO** no se identifique como **AFILIADO** 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 **AFILIADO** comprobada por el personal de **VDR** o si en la petición del servicio mediara 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 REQUERIMIENTO, RECLAMOS Y TRATAMIENTO DE DATOS**

La COMPAÑÍA atenderá los requerimientos y reclamos, en un plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de recepcionado el 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).