

## ANEXO 01

**NOMBRE DEL PRODUCTO:** CLUB FARENET VIAL

**VIGENCIA:** Anual

**SERVICIOS INCLUIDOS EN EL PRODUCTO:**

<b>CLUB FARENET VIAL</b>		
<b>Servicios</b>	<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Máximo de eventos por año</b>
<b>Remolque grúa o transporte por avería o accidentes</b>	S/150.00	Dos (2) eventos
<b>Carro taller – Paso de corriente</b>	Sin Límite	Dos (2) eventos
<b>Carro taller- Cambio de llantas</b>		
<b>Cerrajería para autos en caso de emergencia</b>		
<b>Asesoría legal telefónica en caso de accidente</b>	Sin límite	Sin límite
<b>Asesoría legal telefónica en caso de robo</b>	Sin límite	Sin límite
<b>Asesoría legal telefónica en caso de daños a terceros</b>	Sin límite	Sin límite

Todos los servicios se prestarán sujeto a la existencia de infraestructura en el lugar de prestación, a la disponibilidad de tiempo del AFILIADO y del proveedor.

El derecho a las prestaciones se extiende a los AFILIADOS que cumplen con las siguientes condiciones:

- Son personas naturales, mayores de 18 años, clientes de FARENET y legalmente facultadas para contratar.
- Las personas cuya información y afiliación al CLUB FARENET, suficiente para identificarlas, se encuentre vigente. Ante la ocurrencia de un evento cubierto o necesidad de recibir un servicio incluido en el producto, se comuniquen a solicitar los servicios por medio de la línea telefónica **634-8837** y cumplan completamente las condiciones del servicio que constan en el presente documento y el procedimiento de atención.

### **DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

- **GRÚA O REMOLQUE**  
En caso que el AFILIADO se vea obligado a suspender su viaje debido a que el vehículo en el que transita sufra una falla mecánica o un accidente de tránsito que impida la circulación autónoma del mismo, CLUB FARENET a solicitud del AFILIADO, coordinará y enviará en el menor tiempo posible al lugar donde se encuentre el AFILIADO un servicio de grúa o remolque para trasladarlo junto con su vehículo a un taller o domicilio cercano dentro de la misma ciudad.

Cuando se requiera una grúa o remolque, el AFILIADO deberá solicitar la misma comunicándose al teléfono **634-8837**, debiendo informar el número de carnet de socio, dirección exacta, detalle de la emergencia y cualquier otro dato necesario y que le sea requerido con el fin de optimizar la prestación de la asistencia.

En todos los casos, el AFILIADO deberá acompañar la grúa o remolque durante todo el trayecto de traslado hasta el taller o destino indicado por el AFILIADO, exceptuando los casos en que se encuentre imposibilitado debido al accidente, caso en que el vehículo deberá ser acompañado por algún familiar o persona designada por el AFILIADO.

El servicio no se prestará a vehículos con carga, con heridos o en casos en los que el propósito del mismo sea rescatar un vehículo atascado, atorado o que deba ser retirado de un sótano o estacionamiento.

Este servicio no incluye servicio de grúa o remolque de taller a taller o de domicilio/cochera a taller. Este servicio se encuentra disponible en Lima Metropolitana, Ica Arequipa, Chiclayo, Piura, Trujillo y Huancayo. Según zonas de cobertura señaladas en [www.clubfarennet.pe](http://www.clubfarennet.pe)

Por razones de seguridad, el ASOCIADO no podrá intervenir durante el proceso de remolque, revisión del vehículo o durante la prestación del servicio. Estas labores son exclusivas del conductor, personal, que fue asignado CLUB FARENET para la prestación del servicio. De no cumplirse lo señalado el conductor y/o personal designado podrá suspender el servicio sin que eso de derecho al AFILIADO de solicitar un servicio adicional.

Si como parte del servicio resulta necesario el pago de peajes, éstos deberán ser abonados por el ASOCIADO al momento de brindarse el servicio.

**Este servicio se brindará hasta por un monto máximo de S/150.00 y por un máximo de dos (2) eventos independientes por vigencia.**

#### **Carro taller- Paso de Corriente- Cambio de llantas- Cerrajería para autos por emergencia**

En caso que el AFILIADO se vea obligado a suspender su viaje debido a que su vehículo en el que transita sufra una falla mecánica, que le impida la circulación autónoma del mismo, CLUB FARENET a solicitud del AFILIADO coordinará los servicios paso de corriente, cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura, servicio de cerrajería (olvido de llaves dentro del vehículo), CLUB FARENET gestionará y cubrirá el costo del envío de un técnico 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

Cuando se requiera la asistencia de un técnico para los servicios de paso de corriente, cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura, servicio de cerrajería, el AFILIADO deberá solicitar la misma comunicándose al teléfono **634-8837**, debiendo informar el número de carnet de socio, dirección exacta donde se encuentre el vehículo, detalle del servicio y cualquier otro dato necesario y que le sea requerido con el fin de optimizar la prestación de la asistencia. La asistencia del técnico se realizará conforme disponibilidad del mismo y previa coordinación con el AFILIADO.

Por razones de seguridad, el ASOCIADO no podrá intervenir durante el proceso revisión del vehículo o durante la prestación del servicio. Estas labores son exclusivas del técnico que fue asignado por CLUB FARENET para la prestación del servicio. De no cumplirse lo señalado el técnico designado podrá suspender el servicio sin que eso de derecho al AFILIADO de solicitar un servicio adicional.

CLUB FARENET se reserva el derecho de brindar el servicio cuando el vehículo se encuentre en mal estado, no se logra acreditar la propiedad del vehículo al ASOCIADO, el vehículo ya haya sido atendido anteriormente y se le haya informado al ASOCIADO la necesidad de asistencia mecánica especializada.

El servicio de cambio de llantas no incluye el desenllante, parchado y enllante.

El AFILIADO deberá esperar la llegada del técnico. En caso el AFILIADO no pueda esperar, deberá informarlo inmediatamente y deberá señalar a qué persona le dejará las llaves y documentación del vehículo. Si el AFILIADO no cumpliera con esto último, el técnico podrá negarse a brindar el servicio.

Si el AFILIADO se comunica con CLUB FARENET y solicita el servicio de Paso de Corriente- Cambio de llantas- Cerrajería para autos por emergencia y brinda información confusa e inexacta respecto de la ubicación del vehículo y si ello ocasiona que el personal asignado tenga que realizar dos viajes para brindar el servicio solicitado, el segundo viaje será considerado como un segundo evento

Este servicio se encuentra disponible en Lima Metropolitana, Ica Arequipa, Chiclayo, Piura, Trujillo y Huancayo. Según zonas de cobertura señaladas en [www.clubfarenet.pe](http://www.clubfarenet.pe)

**Este servicio se brindará sin límite de monto y por dos (2) eventos por de vigencia.**

- **ASESORÍA LEGAL EN CASO DE ACCIDENTE**

En caso que el AFILIADO sufra un accidente automovilístico como conductor o pasajero en el que se hayan causado o no daños a terceros y en el que requiera apoyo y/o asesoría legal profesional; CLUB FARENET pondrá a su disposición únicamente la conexión telefónica con un abogado que solucionará cualquier duda relacionada con el evento.

El AFILIADO deberá solicitar la misma comunicándose al teléfono **634-8837**, debiendo informar el número de carné de socio, detalle de lo sucedido y cualquier otro dato solicitado por el abogado y necesario y que le sea requerido con el fin de optimizar la prestación de la asesoría.

La asesoría legal en caso de accidentes no implica asesoría legal sin límite y posterior al accidente. CLUB FARENET no presta servicio de asesoría legal con posterioridad al accidente y ante procesos judiciales.

**Este servicio se brindará sin monto límite y sin límite máximo de eventos por vigencia.**

- **ASESORÍA LEGAL EN CASO DE ROBO O HURTO**

En caso que el AFILIADO o sus acompañantes sean víctimas de robo o hurto y requiera apoyo y/o asesoría legal profesional; CLUB FARENET pondrá a su disposición únicamente la conexión telefónica con un abogado que solucionará cualquier duda relacionada con el evento.

El AFILIADO deberá solicitar la asesoría comunicándose al teléfono **634-8837**, debiendo informar el número de carné de socio, detalle de lo sucedido y cualquier otro dato solicitado por el abogado y necesario y que le sea requerido con el fin de optimizar la prestación de la asesoría.

La asesoría legal en caso de hurto no implica asesoría legal sin límite y posterior al hecho. CLUB FARENET no presta servicio de asesoría legal con posterioridad al robo o hurto y ante procesos judiciales / penales / policiales.

**Este servicio se brindará sin monto límite y sin límite máximo de eventos por vigencia.**

- **ASESORÍA LEGAL EN CASO DE DAÑOS A TERCEROS**

En caso que el AFILIADO requiera asesoría legal relacionada con daños a terceros a consecuencia de un accidente. CLUB FARENETE pondrá a su disposición únicamente la conexión telefónica con un abogado que solucionará cualquier duda relacionada con el evento.

El AFILIADO deberá solicitar la asesoría legal comunicándose al teléfono **634-8837**, debiendo informar el número de carné de socio, detalle de lo sucedido y cualquier otro dato solicitado por el abogado y necesario y que le sea requerido con el fin de optimizar la prestación de la asesoría.

La asesoría legal en caso de daños a terceros no implica asesoría legal sin límite y posterior al hecho. CLUB FARENET no presta servicio de asesoría legal con posterioridad al hecho y ante procesos judiciales / penales / policiales.

**Este servicio se brindará sin monto límite y sin límite máximo de eventos por vigencia.**

### **EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA**

Están excluidos de esta cobertura las prestaciones y hechos siguientes:

- Los vehículos no considerados livianos, es decir que pertenezcan a categorías diferentes a M1, M2, N1, O1 y O2 de acuerdo con el Reglamento Nacional de Vehículos del Perú.
- Los servicios que el AFILIADO haya concertado por su cuenta sin autorización previa de CLUB FARENET.
- Los eventos y consecuencias derivadas de actos de mala fe por parte del AFILIADO.
- Los fenómenos extraordinarios de la naturaleza como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, pulsos electromagnéticos, caída de rocas, etc.
- Participación del AFILIADO o consecuencia de actos de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Participación o consecuencias de acciones de las Fuerzas Armadas o Cuerpos de Seguridad.

- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Los que se produzcan con ocasión de la participación del AFILIADO en carreras automovilísticas, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- Los producidos cuando el AFILIADO no tenga su documentación y la del vehículo en regla
- Cuando el AFILIADO oculte información relevante.
- Cuando el AFILIADO se niegue a colaborar con el personal designado por el proveedor para la prestación de los servicios de asistencia.
- Los daños materiales y/o personales que se pudieran ocasionar durante la prestación de cualquier servicio cuando éstos sean ocasionados por el mal estado del vehículo.

En los casos en que no exista infraestructura pública o privada en el lugar correspondiente para poder prestar el servicio o se presenten causas de fuerza mayor o caso fortuito que no permitan las condiciones adecuadas para la prestación de los servicios de asistencia, el proveedor prestará los mismos, dentro de los límites de tiempo que dichas condiciones lo permitan.

Se considerarán eventos independientes o separados, aquellos que suceden en días diferentes y con una diferencia de al menos un (1) días entre ellos. Los servicios o montos máximos de cobertura por eventos no son acumulables.

#### **ALCANCES DEL SERVICIO**

**LIMA METROPOLITANA:** Se entiende por radio de cobertura de las coberturas descritas en el siguiente condicionados: San Luis, Miraflores, San Borja, San Isidro, Suquillo, Surco, Barranco, Chorrillos, Lince, San Miguel, Jesús María la Victoria, Magdalena del Mar, Pueblo Libre, Vitarte Santa Anita, Breña, La Molina, San Juan de Miraflores, Los Olivos, Independencia, San Martín de Porres, Villa María del Triunfo, Callao Bellavista, Carmen de Legua, La Perla Rímac, Lima/ Cercado, El Agustino y Villa El Salvador.

**PROVINCIAS-** Aplica para ciudades capitales dentro del perímetro urbano.

Todos los radios de alcance mencionados aplican hasta el monto máximo de cobertura detalladas en las condiciones del servicio de grúa.

#### **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN**

Para solicitar los servicios, en todos los casos el AFILIADO deberá comunicarse a la central telefónica de CLUB FARENET (634-8837), las 24 horas del día los 365 días del año. Cualquier servicio que no haya sido coordinado o autorizado expresamente por medio de la central telefónica, no estará cubierto.

Una vez comunicado, el AFILIADO deberá identificarse, precisando su número de carné de socio, para poder así solicitar el servicio de acuerdo con las condiciones generales y particulares de cada uno.

CLUB FARENET se encargará de prestar un servicio personalizado al AFILIADO y de coordinar, referenciar y proveer la totalidad de servicios por medio de la central telefónica. CLUB FARENET realizará seguimiento de inicio a fin a la prestación de cada uno de los servicios a cada AFILIADO con

el ánimo de garantizar que los mismos sean prestados de acuerdo con los estándares de calidad requeridos.

Una vez terminada la prestación del servicio, CLUB FARENET podrá realizar una encuesta de satisfacción al AFILIADO.

En ningún caso, CLUB FARENET realizará reembolsos a clientes que no hayan solicitado un servicio específico y que no hayan sido aprobados previo al servicio desde la central telefónica.

La red de servicio de CUB FARENET está creciendo constantemente por lo que algún proveedor puede cambiar o no estar disponible, así es que el AFILIADO podrá comunicarse en cualquier momento a la línea telefónica 634-8837, donde podrá solicitar información relacionada con la composición y disponibilidad inmediata de la red para los diferentes servicios, además de presentar solicitudes, quejas o reclamos.

El CLUB FARENET no presta los servicios detallados en el presente documento, de manera directa; sino a través de terceros y, por tanto, no asume ninguna responsabilidad por los daños y perjuicios de cualquier índole, ni por cualquier inconveniente que pudiera sufrir el AFILIADO o su familia, antes, durante o después de llevado a cabo el servicio solicitado. La responsabilidad es asumida íntegramente por el prestador del servicio.