

ANEXO 03

NOMBRE DEL PRODUCTO: CLUB FARENET HOGAR

VIGENCIA: Anual

SERVICIOS INCLUIDOS EN EL PRODUCTO:

CLUB FARENET HOGAR		
Servicios	Monto Máximo por Evento	Máximo de Eventos por año
Electricista de emergencia	Sin límite	Dos (2) eventos
Cerrajero de emergencia	Sin límite	Dos (2) eventos
Gasfitero de emergencia	Sin límite	Dos (2) eventos
Rotura de vidrios	Sin límite	Dos (2) eventos
Asesoría legal en caso de hurto o robo en el hogar	Sin límite	Sin límite
Limpieza y desinfección del hogar por 4 horas	Descuento de 40% Hasta S/100.00	Dos (2) eventos
Limpieza/Sanitización de colchones, almohadas, muebles (eliminar ácaros y virus)	Descuento de 40% Hasta S/100.00	Dos (2) eventos
Actividades extracurriculares virtuales (fomi, origami, dibujo)	Sin límite	Dos (2) eventos
Cursos virtuales en cocina cocteles y baños	Sin límite	Dos (2) eventos

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

SERVICIOS DE HOGAR TRADICIONAL EMERGENCIA

Este servicio consiste en la ayuda material inmediata con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la vivienda del AFILIADO, a consecuencia de un evento fortuito (emergencia), de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente documento.

Se considera Emergencia una situación ocurrida en el momento, accidental y fortuita que deteriore el inmueble o parte del mismo (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), o haga inhabitable la vivienda a consecuencia de un evento. Queda establecido que los Servicios de Asistencia en el hogar solamente serán brindados en el domicilio del AFILIADO.

Estos servicios se brindarán hasta por S/100.00 (Incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como el traslado del operario) por evento y un máximo de dos (2) eventos de cada uno de los servicios, por vigencia.

Los servicios que componen el servicio de hogar tradicional son:

SERVICIO DE ELECTRICISTA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble del AFILIADO (casa, apartamento de uso habitacional), se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (cortocircuito), CLUB FARENET enviará a un técnico especializado que realizará lo necesario para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, llaves de cuchillas, interruptores, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble domicilio del AFILIADO.

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

Al llegar el técnico electricista el AFILIADO deberá identificarse con su carne del CLUB FARENET y/o su documento de identidad.

Este servicio se encuentra disponible exclusivamente en Lima Metropolitana (según zonas de cobertura) y ciudades principales (según zonas de cobertura). Zonas de cobertura según lo señalado en www.clubfarenet.com

Quedan excluidas del presente servicio:

- La creación de arranques y conexiones eléctricas o cableados para la instalación de luminaria.

- La mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el AFILIADO.
- Las instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, si el cliente necesita instalar a una altura mayor, deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.
- Las instalaciones en cableados fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda.
- Reparación y/o reposición de averías de enchufes, interruptores, elementos de iluminación como lo son lámparas, bombillas o fluorescentes.
- Reparación de electrodomésticos (estufas, hornos, calentadores, lavadoras, refrigeradoras, secadoras, cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico).
- Cualquier reparación en áreas comunes de edificios y/o instalaciones de propiedad de empresas de energía.
- No se cubren cubiertas, llaves térmicas, interruptores etc.,
- No incluye materiales. Los mismos serán cubiertos por el AFILIADO.

SERVICIO DE CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura del inmueble vivienda y que ponga en riesgo la seguridad de esta. CLUB FARENET a solicitud del AFILIADO enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del Inmueble.

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

Al llegar el técnico en cerrajería el AFILIADO deberá identificarse con su carne del CLUB FARENET y/o su documento de identidad.

Este servicio se encuentra disponible exclusivamente en Lima Metropolitana (según zonas de cobertura) y ciudades principales (según zonas de cobertura). Zonas de cobertura según lo señalado en www.clubfarenet.com

Quedan excluidas del presente servicio:

- La apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades.
- La reparación y/o reposición de puertas, marcos y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates o cualquier implemento que cumpla las mismas o similares funciones.
- La reparación y/o reposición de cerraduras o chapas y puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble, secundarias o puertas interiores, así como puertas de reposteros, lockers, vitrinas, armarios, closets, etc.
- Cerraduras eléctricas.
- Queda excluido como servicio de emergencia cualquier problema provocado por el mal funcionamiento de ruedas, bisagras, marcos, motores, soportes, dispositivo eléctrico, control remoto y cualquier otro elemento ajeno a la cerradura (chapa).

- La reparación y/o reposición de cerraduras o chapas dañadas o inutilizadas por efecto del desgaste natural u obsolescencia.
- Apertura, reposición o reparación de cerraduras de máxima seguridad o blindadas.
- No incluye reparación de circuito eléctrico a la chapa de puertas o portones eléctricos.
- No incluye los materiales. Los mismos serán cubiertos por el AFILIADO.

SERVICIO DE GASFITERÍA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble del AFILIADO, se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de agua, CLUB FARENET enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

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

Al llegar el técnico en cerrajería el AFILIADO deberá identificarse con su carne del CLUB FARENET y/o su documento de identidad.

Este servicio se encuentra disponible exclusivamente en Lima Metropolitana (según zonas de cobertura) y ciudades principales (según zonas de cobertura). Zonas de cobertura según lo señalado en www.clubfarenet.com

Quedan excluidas del presente servicio:

- La reparación de averías o fallas de cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua que no se encuentren dentro o no pertenezcan a la vivienda o inmueble AFILIADO.
- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o inmueble AFILIADO.
- El cambio o reposición de llaves de lavamanos, lavaplatos o de paso (estas las aportará el AFILIADO a su gusto y elección).
- La reparación o reposición de averías propias de redes de agua de grifos, cisternas, depósitos, termas, calentadores, loza radiante o calefacción en general junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, calefacción por loza radiante, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, u otro aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general, de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- Arreglo de canales y bajantes de agua exteriores de la vivienda.
- La limpieza general de trampas de grasa.
- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.
- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.
- Limpieza general de pozos o fosas sépticos.
- No incluye materiales. Los mismos serán cubiertos por el AFILIADO

- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.
- Intervención a ductos de aguas servidas.
- Las reparaciones de gasfitería de emergencia no incluyen trabajos de albañilería.

ROTURA DE VIDRIOS

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de las fachadas exteriores del inmueble del AFILIADO que dé a la calle y que pongan en riesgo la seguridad del mismo, sus ocupantes, o de terceros, CLUB FARENET enviará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan.

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

Al llegar el técnico en cerrajería el AFILIADO deberá identificarse con su carne del CLUB FARENET y/o su documento de identidad.

Este servicio se encuentra disponible exclusivamente en Lima Metropolitana (según zonas de cobertura) y ciudades principales (según zonas de cobertura). Zonas de cobertura según lo señalado en www.clubfarenet.com

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 del perímetro horizontal de la vivienda.
- La instalación se llevará a cabo siempre y cuando las condiciones de instalación sean idóneas.
- Roturas de vidrios por fenómenos naturales: Terremotos, Inundaciones, Temporales, Maremotos, Erupciones volcánicas, Caída de árboles o ramas, etc.
- Vidrios que a pesar de formar parte del perímetro horizontal de la vivienda sean vitrales, bronce, de colores, vidrios espejo, ahumado, fotocromáticos, pigmentados, polarizados o similares, en cuyo caso se repondrá un vidrio normal transparente incoloro que sirva con el propósito de resolver la emergencia.
- No cubre pre existencia (vidrios dañados previos a la adquisición de la póliza).
- No se considerará emergencia un servicio solicitado posterior a 5 días de ocurrido el imprevisto. De esta manera el servicio quedará fuera de cobertura.
- Quedan excluidos de cobertura la reposición de vidrios termopaneles, vidrios laminados, templados o de seguridad.
- Quedan excluidos de cobertura vidrios interiores que no pertenezcan al perímetro horizontal del inmueble AFILIADO.
- Si la reposición del vidrio corresponde a un edificio, departamento o cualquier otra edificación en altura, la instalación se deberá hacer desde el interior del edificio y no desde su exterior. Si el AFILIADO insistiera en la instalación desde el exterior del

inmueble, el AFILIADO deberá proveer las estructuras y vías para la instalación exterior (escaleras, elevadores, andamios, etc.).

- No incluye materiales. Los mismos serán cubiertos por el AFILIADO.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DEL HOGAR POR 4 HORAS

A solicitud del AFILIADO, CLUB FARENET coordinará el envío de personal con el fin de realizar la limpieza, desinfección, deodorización y sanitización de un (1) área de su vivienda que indique el AFILIADO, la cual no será mayor a 40 metros cuadrados y por un tiempo máximo de 4 horas. Dicho servicio se brindará de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en este documento.

Cuando se requiera un servicio de limpieza y desinfección del hogar, el AFILIADO deberá solicitar la misma, con un tiempo anticipado de mínimo 24 horas, comunicándose al teléfono **634-8837**, debiendo informar el número de carnet de socio, dirección exacta, detalle del servicio y cualquier otro dato necesario y que le sea requerido con el fin de optimizar la prestación del servicio.

CLUB FARENTE y el AFILIADO coordinarán la hora, el día y la fecha exacta en que se brindará el servicio, el mismo que se pactará en función a la disponibilidad del personal de limpieza y disponibilidad del AFILIADO. Al llegar el personal encargado el AFILIADO deberá identificarse con su carne del CLUB FARENET y/o su documento de identidad.

Este servicio se encuentra disponible exclusivamente en Lima Metropolitana (según zonas de cobertura) y ciudades principales (según zonas de cobertura). Zonas de cobertura según lo señalado en www.clubfarenet.com

CLUB FARENET asumirá hasta el 40% del costo total sin superar en ningún caso cien soles (S/100.00), que serán pagados directamente al proveedor del servicio.

Este servicio se brindará hasta por S/100.00 y un máximo de dos (2) eventos por vigencia.

LIMPIEZA/SANITIZACIÓN DE COLCHONES, ALMOHADAS Y MUEBLES

A solicitud del AFILIADO, CLUB FARENET coordinará el envío de personal con el fin de realizar la limpieza, desinfección, deodorización y sanitización de un (1) colchón que indique el AFILIADO, el cual no será mayor a uno de 2 plazas, almohadas máximo cuatro (4) y un mueble no mayor a tres cuerpos. Dicho servicio se brindará de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en este documento.

Si el personal de limpieza que realice el servicio determina que el colchón requiere el envío y traslado, dicho costo deberá ser asumido por el AFILIADO. CLUB FARENET asumirá hasta el 25% del costo total sin superar en ningún caso cien soles (S/100.00), que serán pagados directamente al proveedor.

Cuando se requiera un servicio de limpieza/ sanitización de colchones, almohadas y muebles, el AFILIADO deberá solicitar la misma, con un tiempo anticipado de mínimo 24 horas, comunicándose al teléfono **634-8837**, debiendo informar el número de carnet de socio, dirección exacta, detalle del servicio y cualquier otro dato necesario y que le sea requerido con el fin de optimizar la prestación del servicio.

CLUB FARENTE y el AFILIADO coordinarán la hora, el día y la fecha exacta en que se brindará el servicio, el mismo que se pactará en función a la disponibilidad del personal de limpieza y disponibilidad del AFILIADO. Al llegar el personal encargado el AFILIADO deberá identificarse con su carne del CLUB FARENET y/o su documento de identidad.

Este servicio se encuentra disponible exclusivamente en Lima Metropolitana (según zonas de cobertura) y ciudades principales (según zonas de cobertura). Zonas de cobertura según lo señalado en www.clubfarenet.com

Este servicio se brindará hasta por S/100.00 y un máximo de dos (2) eventos por vigencia.

ASESORIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ROBO O HURTO EN EL HOGAR

En caso que el AFILIADO sea víctimas de robo o hurto en su hogar y este 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 robo o hurto en el hogar 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.

ACTIVIDADES EXTRACURRIULARES VIRTUALES (FOMI, ORIGAMI DIBUJO)

A solicitud del afiliado, CLUB FARENET pone a su disposición el servicio actividades extracurriculares. Por medio de una video llamada, el afiliado podrá acceder al asesoramiento sobre actividades extracurriculares como fomi, origami y dibujo.

La duración de cada video llamada será de máximo 60 minutos. El servicio se prestará lo antes posible de acuerdo con la disponibilidad de la red y según con la disponibilidad de tiempo del afiliado. Para la realización de la video llamada, es necesario que el afiliado cuente con un dispositivo conectado a una red de internet o datos móviles.

El AFILIADO deberá solicitar la misma comunicándose al teléfono **634-8837**, debiendo informar el número de carné de socio, coordinando la fecha y hora en que se llevará a cabo la video llamada

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

CURSOS VIRTUALES DE COCINA, COCTLES Y BATIDOS

A solicitud del afiliado CLUB FARENET pone a su disposición el servicio de clases virtuales. A través de una video llamada, el afiliado podrá acceder a clases relacionadas con cocina, cocteles batidos.

La duración máxima de cada sesión será de 60 minutos. El servicio se prestará lo antes posible de acuerdo con la disponibilidad de la red y según la disponibilidad de tiempo del afiliado. Para la realización de la video llamada, es necesario que el afiliado cuente con un dispositivo conectado a una red de internet o datos móviles.

El AFILIADO deberá solicitar la misma comunicándose al teléfono **634-8837**, debiendo informar el número de carné de socio, coordinando la fecha y hora en que se llevará a cabo la video llamada

Los cursos no significan cursos oficiales y a nombre de la nación, no emitiéndose certificados ni diplomas referentes a dichos cursos.

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

EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA

Están excluidos de esta cobertura las prestaciones y hechos siguientes:

- 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, dolo o negligencia por parte del AFILIADO.
- Los fenómenos extraordinarios de la naturaleza como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, pulsos electromagnéticos, caída de rocas, etc.
- Participación o consecuencias de actos de terrorismo, motín, vandalismo o tumulto popular.
- Participación o consecuencias de acciones de las Fuerzas Armadas o Cuerpos de Seguridad.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Los producidos cuando el AFILIADO se encuentre bajo la influencia de alcohol, drogas, tóxicos o estupefacientes.
- 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 de la vivienda o los elementos que la componen.

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 que dichas condiciones permitan.

Se considerarán eventos separados, aquellos que suceden en días diferentes. Los servicios o montos máximos de cobertura por eventos no son acumulables.

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, indicando 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 CLUB 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.

Si el AFILIADO se comunica con CLUB FARENET y solicita cualquier servicio que implique desplazamiento a su hogar y brinda información confusa e inexacta respecto de la ubicación de su domicilio 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