

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE
ASISTENCIA "SUPER RESPALDO HOGAR"



1. INTRODUCCION

GEA S.A. brindará con el programa "SUPER RESPALDO HOGAR", a los **AFILIADOS** de dicho programa, los servicios de Asistencia en el Hogar y Asistencia Hogar Exclusivo, ante cualquier eventualidad las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año. Con tan solo una llamada a **GEA**, esta última procederá inmediatamente a gestionar la provisión al **AFILIADO** de aquellos servicios necesarios para la inmediata atención a cualquier problema, con el alcance y las limitaciones determinadas en este Anexo.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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) **AFILIADO**: Es la persona física inscrita al programa de asistencia "SUPER RESPALDO HOGAR", quien podrá gozar de todos los servicios de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente Anexo. Este término incluye también a los **BENEFICIARIOS** del **AFILIADO**.
- B) **ACCIDENTE**: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un **AFILIADO** durante la vigencia del presente Anexo.
- C) **BENEFICIARIOS**: Se refiere al cónyuge e hijos dependientes menores de 18 años, que vivan permanentemente con el **AFILIADO**, quienes podrán gozar de todos los servicios a los que tienen derecho el **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente Anexo.
- D) **COPAGO**: Es el valor que deberá ser cancelado o asumido por el **AFILIADO**, de acuerdo a los porcentajes de cobertura o de acuerdo al valor previamente establecido, este valor será cancelado directamente al **PRESTADOR** de la **RED DE PRESTADORES** de **GEA**.
- E) **DIAGNÓSTICO**: Consiste en el análisis que se realiza para establecer la fuente del problema
- F) **EL CLIENTE**: ICESA S.A.
- G) **EMERGENCIA EN EL HOGAR**: Es una situación o evento accidental y fortuito que deteriore el inmueble propiedad del **AFILIADO**, (fuga de agua), o 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 exterior roto).
- H) **EMPLEADA (O) DOMÉSTICA(O)**: Aquella persona que residiendo o no en el lugar de trabajo ejecuta tareas de aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños, jardinería, cuidado de animales y demás tareas propias del hogar; legalmente justificado.
- I) **EQUIPO TÉCNICO**: El personal asistencial apropiado que esté gestionando los servicios de asistencia a los **AFILIADOS** por cuenta de la empresa.
- J) **FALLA O DAÑO PREEXISTENTE**: Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la **FECHA DE INICIO** o de solicitud del **SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR**.
- K) **GEA**: Asistencia Especializada del Ecuador GEA Ecuador S.A.
- L) **PRESTADOR**: Es la persona natural o jurídica y demás equipo asistencial de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiado para prestar servicios de asistencia al **AFILIADO** para el programa "SUPER RESPALDO HOGAR", de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el presente Anexo.
- M) **RED DE PRESTADORES**: Es el personal y equipo asistencial de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiados para prestar los servicios de "SUPER RESPALDO HOGAR".
- N) **RESIDENCIA PERMANENTE**: Corresponde al domicilio habitual permanente en la República del Ecuador, que manifieste tener un **AFILIADO** del programa "SUPER RESPALDO HOGAR" o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO** haya notificado con posterioridad a la suscripción del mismo en reemplazo del inicialmente reportado; domicilio que será considerado como el del **AFILIADO** para los efectos de los servicios de asistencia en materia del presente Anexo.
- O) **VIVIENDA AFILIADA**: Una casa de habitación del **AFILIADO**, estableciéndose como máximo una vivienda, siendo esta la primera para la cual se soliciten los servicios que conforman el programa "SUPER RESPALDO HOGAR".
- P) **TERRITORIO NACIONAL**: Para fines de este convenio y sus anexos, la República del Ecuador.

3. FECHA DE INICIO

Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece **GEA** estarán a disposición de los **AFILIADOS**, ésta será a partir de las 48 horas de la suscripción al programa "SUPER RESPALDO HOGAR".

4. SEGMENTO DE CLIENTES

El programa "SUPER RESPALDO HOGAR" está diseñado para el segmento de clientes que compren cualquier artículo y que adquieran la tarjeta **SUPER RESPALDO HOGAR** en los establecimientos/almacenes de **EL CLIENTE**.



5. SERVICIOS

Todos los servicios que se detallan en el presente Anexo, se prestarán en las ciudades en las cuales **EL CLIENTE** tenga presencia, estas son: Quito, Guayaquil, Ambato, Libertad, Manta, Quevedo, Portoviejo, Chone, Machala, Milagro, Babahoyo, Santo Domingo, Ibarra y Durán. Por acuerdo previo y por escrito entre las partes se incluirán nuevas ciudades durante la vigencia del mismo. Se excluye la provincia de Galápagos.

Estos servicios se prestarán de acuerdo a lo establecido en el Cuadro de Beneficios Generales del presente Anexo. Si los servicios excedieren el límite del monto máximo o del número máximo de eventos por cada período de 12 meses, entonces **GEA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y lo pague de sus propios recursos en forma inmediata y directa al **PRESTADOR** y éste debe entregar la factura respectiva por el excedente del servicio prestado.

El **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

5.1 SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR

En virtud del presente Anexo, **GEA** garantizará la puesta a disposición del **AFILIADO** de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales presentados en la **VIVIENDA AFILIADA**, que corresponda a la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, a consecuencia de una **EMERGENCIA EN EL HOGAR**, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente Anexo y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

En los casos en que **GEA** no tenga disponibilidad de proveedores en la ciudad de **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO** en el momento de solicitud del servicio, éstos serán programados dependiendo del tiempo que tome enviar a un técnico de la ciudad más cercana al lugar donde se solicite la emergencia, es decir, que para estos servicios no aplican los estándares de tiempos que **GEA** mantiene para cada servicio; o bien, el **AFILIADO** podrá después de autorización previa por parte de **GEA**, contratar los servicios respectivos, siempre y cuando presente la factura correspondiente de dicha reparación.

El valor previsto para la prestación de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR** incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

El **AFILIADO** en todo momento deberá acreditar que la **VIVIENDA AFILIADA** en donde se realizará esta asistencia, es legítimamente ocupada por él.

A) SERVICIOS DE PLOMERÍA

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la **VIVIENDA AFILIADA**, se presente alguna avería, rotura o fuga de agua que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Exclusiones del servicio de plomería.- Queda excluido del presente servicio: i) Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería; ii) 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 doméstico conectado a las tuberías de agua; iii) Cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua 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 averías que se deriven de humedad o filtraciones; iv) Se excluye también cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado y, v) No se darán como **EMERGENCIA EN EL HOGAR** los servicios de destapar muebles de baño, muebles de cocina, registros sanitarios, cañerías, etc.

B) SERVICIOS DE ELECTRICIDAD

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la **VIVIENDA AFILIADA**, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto

circuito), se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, se incluye en este servicio la reparación o cambio de tableros eléctricos, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la **VIVIENDA AFILIADA**.



Exclusiones del servicio de electricidad.- Queda excluido del presente servicio la reparación y/o reposición de averías propias de: i) Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos; ii) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico; iii) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía Eléctrica. iv) Las reparaciones por trabajos de albañilería.

C) SERVICIOS DE CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier **ACCIDENTE** o **EMERGENCIA EN EL HOGAR** como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la **VIVIENDA AFILIADA** o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del **AFILIADO** se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la **VIVIENDA AFILIADA**.

Exclusiones al servicio de cerrajería.- Queda excluido del presente servicio: i) La reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores; ii) La apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas; iii) Además, el cambio de las cerraduras de puertas exteriores de acceso al inmueble.

D) SERVICIOS DE VIDRIERÍA

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 de la **VIVIENDA AFILIADA** y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se 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.

Exclusiones del servicio de vidriería.- Quedan excluidas del presente servicio: i) 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; ii) Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

E) SERVICIOS DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR

Cuando el **AFILIADO** requiera de servicios de conexión en el hogar, **GEA** a solicitud del **AFILIADO** podrá enviar un profesional a que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del **AFILIADO**. Los servicios por conexión serán: plomería, carpintería, fontanería, ebanistería, y lavado de tanques, entre otros.

ALCANCE DEL SERVICIO DE CONEXIÓN EN EL HOGAR

Por solicitud del **AFILIADO** se enviará un especialista a su **RESIDENCIA PERMANENTE**, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia.

GEA, coordinará que el especialista presente simultáneamente al **AFILIADO** y al servicio de hogar el presupuesto y programa de ejecución. Además analizará y dará sus recomendaciones para que el **AFILIADO** decida en definitiva.

Se iniciarán los trabajos una vez que el **AFILIADO** 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.

GARANTÍA DEL SERVICIO ASISTENCIA HOGAR

Los trabajos realizados por el personal autorizado por **GEA**, tendrán una garantía por 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 DE LOS SERVICIOS ASISTENCIA HOGAR

- a. Se excluye locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del **AFILIADO**.
- b. Cualquier **FALLA O DAÑO PREEXISTENTE** en los componentes e instalaciones en el lugar de domicilio del **AFILIADO** y que aparece como su **RESIDENCIA PERMANENTE** en el Anexo.
- c. Cualquier reparación contratada directamente por el **AFILIADO**.
- d. Reparaciones de daños en los bienes muebles del **AFILIADO** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios y por rotura de vidrios.
- e. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- f. 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 la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**.
- g. Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- h. Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.
- i. Recubrimientos de acabados de pisos, paredes y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

5.2 SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR EXCLUSIVO

Cuando a consecuencia de un daño o **EMERGENCIA EN EL HOGAR** tales como inundación de la propiedad por rotura de tuberías, servicios sanitarios desbordados, rotura de vidrio principal de la propiedad, entre otras, siempre y cuando no sean causados por actos de la naturaleza y que inhabilite la propiedad del **AFILIADO**, y a solicitud de éste, **GEA** enviará un **EQUIPO TÉCNICO** para evaluar y emitir un **DIAGNÓSTICO** de los daños para determinar el estado de la **VIVIENDA AFILIADA**, y en caso de ser recomendado por el **EQUIPO TÉCNICO**, **GEA** brindará los servicios de **ASISTENCIA HOGAR EXCLUSIVO**, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente Anexo y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

En los casos en que la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO** esté fuera de las ciudades especificadas en el presente Anexo, los servicios solicitados serán programados dependiendo del tiempo que tome enviar a un técnico de la ciudad más cercana al lugar donde se solicite la emergencia. Es decir, que para estos servicios no aplican los estándares de tiempo que **GEA** mantiene para cada servicio.

Para efectos del servicio de **ASISTENCIA HOGAR EXCLUSIVO**, sólo es aplicable a la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, siempre y cuando se haya hecho uso de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR**.

A) CLEAN ASSIST

Cuando sea necesaria la limpieza de: paredes, pisos, alfombras o la pintura de ciertas áreas afectadas, **GEA** coordinará la limpieza de lo afectado con la **RED DE PRESTADORES** de **GEA**.

B) AMA DE LLAVES

GEA enviará una **EMPLEADA (O) DOMÉSTICA (O)** a realizar limpieza de optimización del área afectada por el evento. Este servicio incluye costo de mano de obra, traslado y materiales de limpieza.

Exclusiones del servicio Ama de llaves: Se excluye del presente servicio: trabajos de jardinería, cocina y entre otros que no se encuentren relacionado con la limpieza y optimización.

C) GASTOS DE HOTEL POR INHABILIDAD DE LA VIVIENDA AFILIADA

Cuando a consecuencia de un daño o **EMERGENCIA EN EL HOGAR**, que no permita la estadía temporal de sus habitantes, **GEA** coordinará y cubrirá el costo por la estancia en un hotel cercano de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**.

El pago del hotel solo incluye la estancia, quedan excluidos los alimentos, servicios de bar, y demás en que incurra el **AFILIADO** mientras permanezca en el hotel, dichos gastos serán pagados directamente por el **AFILIADO** con sus propios recursos.

D) GASTOS DE MUDANZA POR INHABILIDAD DE LA VIVIENDA AFILIADA

Cuando a consecuencia de un daño o **EMERGENCIA EN EL HOGAR**, que no permita la estadia temporal de sus habitantes, **GEA** coordinará y cubrirá el costo por la mudanza a otra residencia indicada por el **AFILIADO**.



E) AGENTE DE PROTECCIÓN RESIDENCIAL (GUARDIA)

En caso de que la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO** quede inhabilitada por motivos de un evento, **GEA** a solicitud del **AFILIADO** colocará en la propiedad un guardia de seguridad, hasta que dicha propiedad vuelva a ser segura.

F) GASTOS DE BODEGAJE POR INHABILIDAD DE LA VIVIENDA AFILIADA

Cuando a consecuencia de un **ACCIDENTE** o **EMERGENCIA EN EL HOGAR**, que no permita la estadia temporal de sus habitantes, **GEA** coordinará y cubrirá el costo de bodegaje de los bienes de **AFILIADO**.

EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR EXCLUSIVO

- a. Se excluye locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del **AFILIADO**.
- b. No se realizarán trabajos de decoración, o restauración de áreas que no se hayan visto y comprobadas afectadas por el daño.
- c. Cualquier **FALLA O DAÑO PREEXISTENTE** en los componentes e instalaciones en el lugar de domicilio del **AFILIADO** y que aparece en el Anexo como su **RESIDENCIA PERMANENTE**.
- d. Cualquier reparación o gasto que sea contratado directamente por el usuario o **AFILIADO** con terceros.
- e. Se excluyen las reparaciones de daños causados en los electrodomésticos o consecuencia de una falla en los servicios eléctricos (por corto circuito, sobrecarga), hidráulicos y sanitarios (por fugas de agua).
- f. Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras, secadoras, etc.
- g. No se darán como **EMERGENCIA EN EL HOGAR** los servicios de destapar muebles de baño, muebles de cocina, registros sanitarios, cañerías, etc.
- h. Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- i. Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, etc., se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras, etc., en la **RESIDENCIA PERMANENTE** de los **AFILIADOS**.

6. CUADRO DE BENEFICIOS GENERALES

SERVICIOS DE ASISTENCIA*	MONTO	EVENTOS	COBERTURA	COPACO
Servicio de Asistencia Hogar				
– Servicios de Cerrajería	USD\$ 100.00	3	100%	-
– Servicios de Plomería	USD\$ 100.00	3	100%	-
– Servicios de Electricidad	USD\$ 100.00	3	100%	-
– Servicios de Vidriería	USD\$ 100.00	3	100%	-
– Servicios de Conexión Técnicos en el Hogar	Sin Límite	Sin Límite	100%	-
Servicio de Asistencia Hogar Exclusivo				
– Clean Assist	USD\$ 150.00	Sin Límite	100%	Sin Límite
– Ama de llaves	USD\$ 150.00	Sin Límite	100%	Sin Límite
– Gastos de Hotel por Inhabilidad de la Vivienda Afiliada	USD\$ 70.00 x noche (familia de 4 personas); máx. 1 noche	Sin Límite	100%	Sin Límite
– Gastos de Mudanza por Inhabilidad de la Vivienda Afiliada	Sin Límite	Sin Límite	-	-
– Agente de Protección Residencial (Guardia)	USD\$ 150.00	Sin Límite	100%	-
– Gastos de Bodegaje por Inhabilidad de la Vivienda Afiliada	USD\$ 70.00 x noche; máx. 1 noche	Sin Límite	100%	-

*Los servicios de asistencia del presente programa, se prestarán de acuerdo a los montos máximo establecidos en el cuadro del presente numeral y a los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente Anexo.

7. EXCLUSIONES GENERALES.

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

- La mala fe, fraude o abuso de confianza del **AFILIADO**.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- La energía nuclear radiactiva.
- Cuando la persona no se identifique como **AFILIADO** del programa “**SUPER RESPALDO HOGAR**”.
- Cualquier servicio de asistencia solicitado con más de 48 horas posteriores al momento de la emergencia o situación de asistencia.
- Cuando el **AFILIADO** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este Anexo.
- Cuando el **AFILIADO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente.
- Procedimientos no autorizados por **GEA**.

8. 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:



- a) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con GEA.
- b) Queda entendido que en caso de que el **AFILIADO** establezca su **RESIDENCIA PERMANENTE** en un lugar distinto al territorio de la República del **ECUADOR**, la relación entre **GEA** y 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 recibir los servicios aquí establecidos.
- c) Identificarse como **AFILIADO** 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.

9. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DE 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 con **GEA** al número telefónico especificado.
- b) El **AFILIADO** procederá a suministrarle al funcionario 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 el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del **AFILIADO**; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por parte del **AFILIADO** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- c) **GEA** confirmará si el solicitante de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.

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.

10. DESAFILIACIÓN DEL PLAN DE ASISTENCIA

GEA podrá proceder a desafiliar a un **AFILIADO** del plan de asistencia, en caso de que, a juicio de **GEA** se presenten situaciones de uso indebido o de abuso en el uso por parte del **AFILIADO** de los servicios prestados por **GEA** bajo el programa "**SUPER RESPALDO HOGAR**". En el caso de producirse una desafiliación de conformidad con esta cláusula, se notificará de este particular al **AFILIADO**, dándole aviso de la fecha de terminación de los servicios.

11. SUBROGACIÓN

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 Anexo.

12. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios objeto del presente Anexo serán prestados directamente por **GEA** o a través de terceros, personas naturales o jurídicas, contratadas bajo responsabilidad de **GEA**. Para los servicios cuya prestación requiera autorizaciones administrativas especiales, **GEA** celebrará contratos con las compañías que hayan obtenido tales autorizaciones, en cuyo caso, sin perjuicio de la responsabilidad directa de **GEA**, estas también se constituirán en responsables de la prestación de tales servicios.

13. INCREMENTO DE PRECIO

Las partes acuerdan que los precios se revisarán anualmente, los mismos que variarán de acuerdo al índice de inflación publicado por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) o cualquier otra institución pública a la que se le asigne la responsabilidad de publicar los índices oficiales de inflación u otros indicadores equivalentes. Adicionalmente, las partes acuerdan que el programa de asistencia puede sufrir cambios en los precios por mejoras en dicho programa.

14. OTROS

Los servicios a que se refiere el presente Anexo, configuran la única obligación a cargo de **GEA** y/o su **RED DE PRESTADORES** y en ningún caso reembolsará al **AFILIADO** las sumas que éste hubiera derogado.

