

REGLAMENTO DE ASISTENCIA AL HOGAR

El Touring y Automóvil Club del Perú proporciona a sus asociados la asistencia de Asistencia en el Hogar, de acuerdo a las condiciones y límites que se establecen en el presente Reglamento.

PRIMERO.- El TOURING Y AUTOMÓVIL CLUB DEL PERÚ pone a disposición de sus asociados el asistencia de Asistencia en el Hogar, con el fin de limitar y controlar las averías presentadas en la vivienda del asociado, a consecuencia de un evento fortuito y por hechos derivados del mismo (EMERGENCIA).

Para efectos de este asistencia se considera EMERGENCIA a la situación accidental que ocasione problemas de gasfitería, conexiones eléctricas, rotura de vidrios o averías de cerraduras de puerta en la vivienda del asociado.

SEGUNDO.- Se entiende por vivienda del asociado al domicilio que éste haya registrado en el documento de afiliación o el cambio de domicilio que el asociado haya registrado por escrito con posterioridad.

TERCERO.- El Asistencia de Gasfitería es aquél que se brinda a consecuencia de una avería súbita (repentina) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento o evacuación de agua propias del inmueble del asociado; o por alguna rotura o fuga de agua o avería en la red principal interna que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas. En estos casos El TOURING Y AUTOMÓVIL CLUB DEL PERÚ enviará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer la asistencia, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

CUARTO.- Quedan excluidas de la cobertura del asistencia de gasfitería, la reparación y/o reposición de accesorios por averías propias de grifos, aparatos sanitarios (flotadores, válvulas, etc.), 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, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda; arreglo de canales y bajantes, limpieza general de trampas de grasa, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, limpieza general de pozos sépticos, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones; así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones de propiedad de la empresa de asistencia público de agua o alcantarillado. Asimismo, tampoco incluye trabajos de albañilería.

QUINTO.- El Asistencia de Electricidad se brinda a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas en el interior del domicilio del asociado que produzca falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito). En estos casos se enviará a la 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 permita. Además, la asistencia incluye la revisión y evaluación de tableros eléctricos, llave de cuchillas, llave termo magnética, interruptores generales y fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del domicilio del asociado.

SEXTO.- Quedan excluidas de esta asistencia, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas o fluorescentes.
- Electrodomésticos tales como estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones de propiedad de las empresas de energía.

SÉPTIMO.- El Asistencia de Cerrajería se brinda cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental se inutiliza la cerradura de la puerta principal y otras puertas interiores del domicilio. A solicitud del asociado se enviará a la brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y/o abrir las puertas interiores, siempre y cuando el estado de las cerraduras y puertas lo permita.

OCTAVO.- Quedan excluidas de la cobertura del asistencia de cerrajería la reparación y/o la reposición de la cerradura de la puerta principal y puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición o reparación de cerraduras de puertas de guardarropas, anaqueles, escritorios, alacenas y/o similares.

NOVENO.- El Asistencia de Vidriería se brinda a consecuencia de un hecho súbito (repentino) e imprevisto que produzca la rotura de alguno de los vidrios de puertas o ventanas que formen parte de la fachada del inmueble del asociado, y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes o de terceros. En estos casos, se enviará a la brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia. La visita consiste en impedir el acceso al inmueble tapando la abertura dejada por el vidrio roto, siempre y cuando las condiciones lo permitan y se trate de un horario diurno.

DÉCIMO.- Quedan excluidas de la asistencia de vidriería:

- La reposición de cualquier clase de espejos.
- La reposición de cristales o vidrios por encima del monto establecido en el presente Reglamento.
- Rotura de vidrios por fenómenos naturales.

DÉCIMO PRIMERO.- Queda establecido que las Asistencias de Asistencia en el Hogar solamente serán brindados a los asociados afiliados de la ciudad de Lima del TOURING Y AUTOMÓVIL CLUB DEL PERÚ, con un tiempo de carencia de quince (15) días calendario para los nuevos asociados.

DÉCIMO SEGUNDO.- Para tener derecho a la asistencia, el asociado deberá estar al día en el pago de sus cuotas sociales, es decir, haber abonado la cuota social correspondiente al periodo que está corriendo, de acuerdo a la modalidad de pago adoptada por el asociado.

DÉCIMO TERCERO.- Los diversos asistencias que comprende este Reglamento, a excepción de vidriería, se prestarán hasta un límite de S/. 75.00 (setenta y cinco Nuevos Soles) por evento para Lima con un máximo de hasta dos (02) eventos por año por cada uno de los asistencias. El valor anterior incluye el costo de los materiales de trabajo y mano de obra, así como el traslado del operario. En caso que el costo de la asistencia de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el asociado al aprobar la reparación.

Sólo para el caso específico del asistencia de vidriería El TOURING Y AUTOMÓVIL CLUB DEL PERÚ asumirá el valor de hasta S/. 20.00 (veinte Nuevos Soles) por la reposición del vidrio. Si el costo del vidrio a reponer en la vivienda del asociado superara este monto, el asociado deberá asumir el excedente.

DÉCIMO CUARTO.- El en caso de Lima, la asistencia será brindado dentro de los límites de Lima Metropolitana, de acuerdo a los límites geográficos siguientes:

Por el Norte: hasta el intercambio vial Norte (Panamericana Norte – Av. Universitaria)

Por el Noreste: hasta el Km. 13 de la Av. Túpac Amaru (Cruce con Av. Belaúnde)

Por el Sur: Intersección Panamericana Sur – Av. Huaylas

Por el Sureste: Av. Los Héroes, cuadra 14 (altura del Hospital María Auxiliadora)

Por el Centro: hasta Ate Vitarte y La Molina.

Por el Oeste: La Punta – Callao

El cobro por cada kilómetro adicional recorrido fuera de los límites de cobertura establecidos en el párrafo precedente es de S/. 2.00 incluido IGV .

DÉCIMO QUINTO.- Los asistencias se prestarán siempre y cuando no exista disposición de autoridad o norma que lo prohíba, teniendo para estos efectos carácter de declaración jurada la autorización de trabajo que necesariamente debe quedar registrada en la Orden de Asistencia refrendada con la firma del asociado.

DÉCIMO SEXTO.- Estos asistencias podrán ser brindados directamente por EL TOURING Y AUTOMÓVIL CLUB DEL PERÚ o por terceros especializados que éste contrate. En caso que el asistencia sea prestado por un tercero, EL TOURING Y AUTOMÓVIL CLUB DEL PERÚ asume la responsabilidad por los trabajos de EMERGENCIA que este efectúe, más no por los trabajos extra que directamente el asociado contrate.

DÉCIMO SÉPTIMO.- Esta asistencia, a criterio del EL TOURING Y AUTOMÓVIL CLUB DEL PERÚ, puede modificarse o suspenderse sin previo aviso.

EXCLUSIONES GENERALES

DÉCIMO OCTAVO.- Los asistencias de emergencia sólo se prestarán en el lugar de residencia habitual del asociado. Quedan excluidos locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas de propiedad del asociado. Si el personal de asistencia que se constituyó para solucionar la emergencia solicitada por el asociado, constata que la solicitud no constituye realmente una emergencia, por estar comprendida en las diferentes exclusiones mencionadas en el presente Reglamento, ese pedido será registrado como Asistencia Atendido.

DÉCIMO NOVENO.- Asimismo, será excluyente de la asistencia:

- a. Reparaciones de daños en los bienes muebles del asociado o de terceros, aun cuando sea como consecuencia de fallas en las asistencias eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y/o por rotura de vidrios.
- b. Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- c. Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- d. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- e. 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 el domicilio del asociado.
- f. Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores de la vivienda y/o similares.
- g. Cambio y/o reposición de puertas interiores y exteriores.
- h. Daños como consecuencia de incendio en el inmueble.
- i. Recubrimiento de acabados de pisos, paredes y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de coladura, materiales de barro, entre otros.
- j. Relleno de zanjas con cemento, tarrajeo de paredes y pisos.
- k. Colocar y fijar muebles cuando se presente un cambio de emergencia por rotura o desprendimiento por accidente. Se extiende al desarmado del mueble dañado.

VIGÉSIMO.- Para solicitar el presente asistencia el asociado deberá:

20.1 Solicitar el asistencia llamando por teléfono al N° 611-9999

20.2 Proporcionar los datos siguientes:

- a. Número de asociado o nombre y apellido, según figura en su inscripción.
- b. Número del teléfono desde donde se ejecuta la llamada, el cual es necesario para facilitar la ubicación.
- c. Dirección exacta de su domicilio para verificar en la base de datos.
- d. Precisar la naturaleza de la emergencia y cualquier otro dato que sea necesario para una mejor prestación de asistencia (diámetro de tubería, dimensiones de vidrio roto, tipo de cerradura, etc.).

20.3 Aguardar la llegada del operario al domicilio en el tiempo estimado e indicado por la central de emergencia.

20.4 Una vez solicitado la asistencia de Asistencia en el Hogar, el asociado tendrá un máximo de 15 minutos para proceder a la cancelación del mismo, debiendo comunicarlo telefónicamente al EL TOURING Y AUTOMÓVIL CLUB DEL PERÚ. En caso contrario, se contabilizará la llamada como Asistencia Atendido.

20.5 El colaborador evaluará la emergencia, durante la cual no deberá intervenir el asociado.

20.6 Luego de la evaluación de la emergencia el colaborador informará a la central de el TOURING Y AUTOMÓVIL CLUB DEL PERÚ la magnitud de la misma, y si ésta es considerada como tal o requiere de un mantenimiento mayor (reparación y/o reposición por el deterioro de los accesorios a través del tiempo).

- a. De ser una emergencia, el técnico procederá a resolverla.
- b. De ser un mantenimiento o reparación el técnico confirmará si puede realizarlo, en cuyo caso se efectuará un diagnóstico y costeo de los trabajos adicionales para que el asociado realice las compras necesarias y asuma los gastos de mano de obra extraordinarios. Si el mantenimiento o reparación, por su magnitud, no pudiera ser resuelta por el técnico, éste comunicara a la central de emergencias del EL TOURING Y AUTOMÓVIL CLUB DEL PERÚ, quien a su vez le comunicará al asociado que deberá realizar la reparación contratando a un tercero bajo su propio costo.

20.7 El asociado puede tomar el asistencia con costo adicional por mantenimiento y/o reparación con el TOURING Y AUTOMÓVIL CLUB DEL PERÚ siempre y cuando la disposición de los técnicos lo permita, así como también la complejidad del asistencia, sin estar el TOURING Y AUTOMÓVIL CLUB DEL PERÚ en la obligación de realizarlo.

20.8 En los casos en los cuales el asociado realice algún pago al técnico que lo asiste, por los conceptos de regularización de cuotas sociales, pago por asistencias adicionales a la cobertura, cobro adicional por asistencia fuera del límite de cobertura, u otros considerados en este Reglamento, el técnico deberá entregarle una boleta de venta como constancia del pago realizado.

20.9 El asociado firmará en todos los casos la correspondiente orden de asistencia cuya copia le será entregada. En la misma se indicará el tipo de percance y la lista de materiales y costo de mano de obra en caso se tratara de un mantenimiento y/o reparación.

20.10 EL TOURING Y AUTOMÓVIL CLUB DEL PERÚ no asume responsabilidad por los accidentes de cualquier naturaleza que pudieran ocurrir durante la prestación del Asistencia de Asistencia en el Hogar, ni por los deterioros o averías ocasionados a los puntos atendidos, salvo negligencia manifiesta o debidamente comprobada del técnico del EL TOURING Y AUTOMÓVIL CLUB DEL PERÚ.

El presente Reglamento fue aprobado por acuerdo del Consejo Directivo en su sesión del 08 de setiembre del 2020.