

TÉRMINOS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA



Asistencia Exequial



SERVICIO OPERADO POR



TÉRMINOS GENERALES PARA LA PRESTACION DEL PROGRAMA “ASISTENCIA EXEQUIAL PYCCA”

1. ANTECEDENTES

“ASISTENCIA EXEQUIAL PYCCA”, le brinda asistencia en caso de fallecimiento del **AFILIADO**, por cualquier causa, por medio de la **RED DE PRESTADORES EXEQUIALES** de **GEA**. Con tan solo una llamada a **GEA** y a petición de un miembro de su familia, **GEA** organizará, coordinará y asesorará el servicio exequial, las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, procediendo inmediatamente a gestionar la provisión al **AFILIADO** de aquellos servicios necesarios para la atención de cualquier problema exequial, con el alcance y las limitaciones determinadas en estas Condiciones Generales.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en el presente documento, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

AFILIADO: Es la persona física inscrita a “ASISTENCIA EXEQUIAL”.

ACCIDENTE: La lesión corporal sobrevenida al asegurado independientemente de su voluntad y debido a causa fortuita, momentánea, externa y violenta, que ocurra durante el período de vigencia del programa “ASISTENCIA EXEQUIAL PYCCA”.

CLIENTE: PYCCA S.A.

CADÁVER: Cuerpo muerto. Restos mortales, tratándose del cuerpo humano.

CAMPOSANTO: Cementerio, parque destinado al sepultamiento de **CADÁVERES** y restos humanos.

CEMENTERIO: Es un **CAMPOSANTO**.

CENIZARIO: Urna de madera donde se depositan las cenizas, luego de **CREMACIÓN**.

COFRE MORTUORIO: Féretro tipo metálico, acolchonado, forrado en tela, con vidrio en la parte superior frontal, tamaño estándar, metálico con formas lineales.

CREMACIÓN: Es el proceso de incineración de un **CÁDAVER** por medio de calor en hornos.

DEFUNCIÓN: Desaparición permanente de todo signo de vida, cualquiera que sea el tiempo transcurrido desde el nacimiento con vida.

EXHUMACIÓN: Es la acción de desenterrar un cadáver, es la remoción de un cuerpo y del recipiente que lo contenga, del lugar en que se halla enterrado, sea cual fuere el motivo para tal exhumación. Se entenderá también como exhumación los traslados de restos de un sitio a otro.

FALLECIDO: Es un muerto, es la extinción de la vida.

FAMILIAR: Padre, madre, cónyuge, hermanos e hijos del **AFILIADO**.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los Servicios de “ASISTENCIA EXEQUIAL” estarán a disposición del **AFILIADO**.

FUNERARIA: Agencia de entierros, encargada de la conducción y entierro de difuntos.

GEA: Asistencia Especializada del Ecuador **GEA ECUADOR S.A.**

INHUMACIÓN: Acción de enterrar un **CÁDAVER** o cenizas resultado de una **CREMACIÓN**.

LIBRE ELECCIÓN: Decisión del **FAMILIAR** de optar, libre y voluntariamente, entre alternativas asistenciales fuera de la **RED DE PRESTADORES EXEQUIALES** de **GEA**.

NICHO: Espacio físico donde se deposita el **COFRE MORTUORIO** o el **CENIZARIO**.

PROVEEDOR ASOCIADO: prestador de servicio contratado por **GEA** a través del cual se proporcionará los beneficios "**ASISTENCIA EXEQUIAL PYCCA**".

PARIENTE: Que pertenece a la misma familia del Afiliado.

RED DE PRESTADORES EXEQUIALES: Es el personal o funeraria asignada a prestar el servicio de **ASISTENCIA EXEQUIAL** a los **AFILIADOS**.

TANATOPRAXIA: Es el arte de preservar un cuerpo, desinfectarlo, restauración y conservación del cadáver.

TERRITORIO NACIONAL: Entiéndase como territorio nacional a 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 "**ASISTENCIA EXEQUIAL PYCCA**".

4. SEGMENTO DE CLIENTES

El programa "**ASISTENCIA EXEQUIAL PYCCA**" está diseñado para el segmento de clientes que cuenten con un crédito directo con **PYCCA** y que estén inscritos al programa.

5. TARIFA

La tarifa mensual que el **AFILIADO** pagará a **GEA** por los servicios detallados en el presente documento es de \$5,00 (CINCO DOLARES CON 00/100) más **IVA**, por los servicios detallados en el presente documento, la misma que correrá para todos los **AFILIADOS** a este programa de asistencia.

6. TERRITORIALIDAD

Todos los servicios que se detallan en el presente documento, se prestarán a nivel nacional en las ciudades capitales o principales de cada provincia, siempre y cuando exista **RED DE PRESTADORES** en la ciudad de **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**. Se excluye la provincia de Galápagos.

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 llegar a 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 de los servicios correspondiente de dicha reparación y se encuentren dentro de cobertura.

7. SERVICIOS.

Los servicios detallados a continuación se prestarán a beneficio del **AFILIADO**, de acuerdo a lo establecido en el presente documento. Si los servicios excedieren el límite del monto máximo o del número máximo de eventos por cada período de doce (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.

GEA brindará los **SERVICIOS DE ASISTENCIA EXEQUIAL PYCCA** al **AFILIADO**, previa solicitud de acuerdo con los términos y condiciones establecidas en el presente documento. Es elegible el **AFILIADO** desde los 18 años de edad hasta los 65 años, cumplidos previo a la suscripción al presente programa de asistencia. La permanencia al **SERVICIO DE ASISTENCIA EXEQUIAL PYCCA** será hasta los 70 años de edad.

7.1 ASISTENCIA PSICOLÓGICA

En caso que el **AFILIADO** y/o su **FAMILIA** lo requieran, **GEA** brindará los servicios de **ASISTENCIA PSICOLÓGICA** al **AFILIADO** y/o su **FAMILIA**, previa solicitud del **AFILIADO** y/o su **FAMILIA**, de acuerdo con los términos y condiciones establecidas en el presente documento.

ORIENTACIÓN FAMILIAR PSICOLÓGICA

Corresponde a la asistencia telefónica de profesionales en orientación familiar, las 24 horas del día, para asesorar al **AFILIADO** sobre problemas familiares, relaciones conyugales, trastornos infantiles, trastornos de alimentación, depresión, estrés, ansiedad, fármaco dependencia, maternidad, otros para orientarlo de acuerdo a las inquietudes que manifiesten, pudiendo derivarlo a profesionales en psicología.

GEA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones. Los gastos en que incurra el **AFILIADO** correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y siempre será requerido el chequeo personal con un psicólogo especialista. **GEA** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada, o la falta de la misma, por parte de la **RED DE PRESTADORES** de **GEA**.

Este servicio se prestará **SIN LÍMITE DE COBERTURA Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

7.2 SERVICIO DE ASISTENCIA EXEQUIAL.

Los servicios de **"ASISTENCIA EXEQUIAL PYCCA"** se otorgarán a consecuencia del fallecimiento del **AFILIADO** en caso de muerte por cualquier causa (se excluye suicidio o las lesiones causadas por actos intencionales). El servicio se dará exclusivamente a través de la **RED DE PRESTADORES EXEQUIALES** de **GEA**, tanto para ceremonia funeraria, **INHUMACIÓN** O **CREMACIÓN**.

El presente servicio aplica para el titular del crédito y se prestará hasta un máximo de \$1.200,00 **POR EVENTO, UN EVENTO AL AÑO**.

I) ASISTENCIA EN TRÁMITES LEGALES ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES:

Asistir y asesorar al **FAMILIAR** en los **TRÁMITES LEGALES** de **DEFUNCIÓN** e **INHUMACIÓN**, ante las Autoridades Competentes dentro del territorio nacional.

II) COFRE MORTUORIO:

Proveer de **COFRE MORTUORIO** tipo corte lineal (según especificaciones detalladas en el glosario de términos del presente anexo); en caso de que el **FAMILIAR** solicite otro tipo de **COFRE MORTUORIO**, los gastos excedentes correrán de parte del **FAMILIAR**.

III) TRASLADO DEL CUERPO:

Servicio de traslado del **FALLECIDO**, dentro del **TERRITORIO NACIONAL**, desde el lugar donde suceda el deceso, hasta las **SALAS DE VELACION**, **CEMENTERIO**, o **CAMPO SANTO**. Los traslados serán por vía aérea o terrestre según sea el caso.

IV) SERVICIO DE TANATOPRAXIA:

Servicio de **FORMOLIZACION** y **TANATOPRAXIA** o arreglo del cuerpo.

V) UTILIZACIÓN DE SALAS DE VELACIÓN A NIVEL NACIONAL:

Estas se encontrarán decoradas con tres arreglos florales por 24 horas. Por decisión del **FAMILIAR** el servicio puede ser domiciliario.

VI) CELEBRACIÓN RELIGIOSA DEL CULTO INDICADO POR LOS FAMILIARES:

Estará a cargo del ministro del culto indicado por un **FAMILIAR**, de acuerdo a la religión del **FALLECIDO**.

VII) ENTREGA DE UN LIBRO DE ASISTENCIA A LAS HONRAS:

Comprende la entrega a los deudos de un **LIBRO RECORDATORIO**, con aspectos relacionados con la asistencia a las honras fúnebres.

VIII) ESPACIO EN EL CAMPO SANTO:

Comprende el espacio físico o **NICHO**, que se prestará en alquiler por 4 años, de acuerdo a las condiciones generales de "**ASISTENCIA EXEQUIAL PYCCA**". Los servicios serán prestados en el **CAMPO SANTO** o **CEMENTERIO** indicado por la **RED DE PRESTADORES EXEQUIALES** de **GEA**. En ningún caso se hará devoluciones de dinero o reembolsos por servicios exequiales contratados directamente por el **FAMILIAR**.

Si es decisión del **FAMILIAR**, se prestará el servicio de **CREMACIÓN** con el **CENIZARIO** incluido, bajo las mismas condiciones de alquiler de **NICHO**. Los servicios serán prestados en el **CAMPO SANTO** o **CEMENTERIO** indicado por la **RED DE PRESTADORES EXEQUIALES** de **GEA**.

IX) ASISTENCIA LEGAL POST EXEQUIAL

Además **GEA**, brindará asesoramiento legal, por medio de la vía telefónica al **PARIENTE** del **AFILIADO** fallecido en todos los temas referentes que tengan que ver con lo siguiente:

a. HERENCIAS:

En lo que se refiere a las herencias dejadas por el fallecido como son: posición efectiva de los bienes o establecer si es que hay un testamento dejado por el fallecido.

b. MUERTE TRÁGICA:

En caso de muerte desconocida, muerte en caso de accidente o asesinato del fallecido.

c. MONTEPIO:

En trámites, en cuanto se refiere a reclamo al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social acerca del **MONTEPIO**.

d. SEGURO DE VIDA:

En el caso de que el **AFILIADO** tenga seguro de vida podremos orientarlo en la manera correcta de realizar sus trámites para el cobro del mismo.

NOTA:

Si el titular y/o algunos de sus dependientes se encontraran inscritos en dos o más contratos, **GEA** solo se hará responsable por el cumplimiento de uno solo.

GEA podrá a petición del familiar del fallecido prestar servicios adicionales. El costo de los servicios adicionales correrá a cargo de los familiares del fallecido.

8. CUADRO DE BENEFICIOS GENERALES

SERVICIO DE ASISTENCIA	LÍMITES DE COBERTURAS POR AÑO			Observaciones
	COBERTURA	EVENTOS	COPAGO	
ASISTENCIA PSICOLÓGICA				Aplica para el titular y la familia
Orientación telefónica familiar psicológica	Sin Límite	Sin Límite	-	
ASISTENCIA EXEQUIAL				Aplica para el titular del crédito.
Asistencia Funeraria (Asistencia en trámites legales, arreglo del cuerpo, cofre, servicio de traslado del cuerpo, Servicio de Velación, Libro o Registro recordatorio)	LUC \$1200	1 evento	-	
Asistencia en el camposanto - Espacio en el camposanto (Nicho) x alquiler x 4 años				
Asistencia Legal post exequial (Herencia, Tipo de Muerte, Montepío y Seguro de Vida)				

EXCLUSIONES A LA COBERTURA

- Quedan amparadas aquellas personas naturales residentes en el territorio Ecuatoriano siempre que se encuentren en buen estado de salud, esto es que su habilidad física no se encuentre de alguna manera limitada y no padezcan o hayan padecido con anterioridad a la contratación de este servicio, SIDA, cáncer, enfermedades cerebro vasculares, renales, pulmonares, cardiovasculares, y en general cualquier tipo de enfermedad o patología preexistente a la fecha de inicio de amparo, o cualquier enfermedad grave.
- Queda establecido que cuando el fallecimiento se produzca por causas diferentes a la muerte accidental, solo habrá cobertura a través de este servicio a partir del día 91 de inicio de vigencia y contratación del mismo.
- Fenómenos de la Naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos.
- Fallecimientos causados por suicidio, mala fe del beneficiario o en la actuación de actividades dolosas.
- Hechos derivados de terrorismos, motín, asonada o tumulto popular.
- La no utilización de alguno de los servicios estipulados anteriormente, no dará lugar a compensación alguna, perdiéndose el derecho sobre este beneficio.

9. 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**, comprobada por el personal de **GEO**.
- 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 ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del **AFILIADO** en el procedimiento.
- Cuando la persona no se identifique como **AFILIADO** del programa de asistencia.
- Cualquier servicio de asistencia solicitado con más de 48 horas posteriores al momento de la emergencia o situación actual por la que solicite el servicio,
- Cuando el **AFILIADO** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

- j. Cuando el **AFILIADO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente.
- k. La no utilización de alguno de los servicios estipulados anteriormente, no dará lugar a compensación de ningún tipo, perdiéndose el derecho sobre este beneficio.
- l. Los servicios que no se encuentren estipulados en el presente documento.

10. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

Con el fin de que el **AFILIADO** pueda disfrutar de los servicios contemplados en este documento, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Abstenerse de realizar gastos o arreglos en relación con alguno de los servicios descritos en el presente documento, 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 de 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 documento 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.
- d. Pagar a **GEA** la tarifa Mensual correspondiente prevista en este documento.
- e. Estar al día en el pago de su cuota mensual del programa de asistencia, caso contrario no podrá hacer uso de los servicios del programa de asistencia.

En caso de que el **AFILIADO** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **GEA** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente documento, ni frente al **AFILIADO** ni frente al **CLIENTE**.

11. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que un **AFILIADO** requiera de los servicios contemplados, este tendrá este tendrá derecho a las 48 horas de haber contratado el servicio, procediendo 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 **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 documento.

12. 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 "**ASISTENCIA EXEQUIAL PYCCA**". 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.

13. 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 documento.

14. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios objeto del presente documento 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.

15. ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DE GEA

La responsabilidad de **GEA** con respecto a los planes de asistencia antes referidos, se limita a gestionar en favor del **AFILIADO**, los servicios profesionales, debidamente calificados y autorizados por las autoridades correspondientes para prestar servicios profesionales que estén disponibles para brindar al **AFILIADO**, a través de la **RED DE PRESTADORES** de **GEA**. La responsabilidad profesional por las evaluaciones, diagnósticos, tratamientos y otros procedimientos a que sea sometido el **AFILIADO**, corresponde directamente al profesional médico u odontólogo que presten estos servicios, y **GEA** no asume responsabilidad alguna por los mismos. La provisión del servicio estará sujeta a la disponibilidad de la **RED DE PRESTADORES** de **GEA**.

Con relación a los servicios de traslado médico terrestre (ambulancia), la responsabilidad de **GEA** se limita a gestionar la provisión del servicio de dicho traslado, y a cubrir su costo, dentro de los límites señalados en este documento. La provisión del servicio estará sujeta a la disponibilidad del **PRESTADOR** de estos servicios, y/o a la disponibilidad de los servicios médicos públicos en los casos en que no exista disponibilidad de prestadores privados de estos servicios en la localidad.

16. OTROS

Los servicios a que se refiere el presente documento, 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 erogado.