



SERVICIO DE ALARMA Y MONITOREO – MAPFRE 24 HORAS

CLÁUSULA ADICIONAL 002

Sujeto al pago del costo adicional correspondiente, esta póliza se extiende a cubrir los SERVICIOS que se describen a continuación:

a) Servicio Básico - Monitoreo de Alarmas

El servicio de monitoreo materia de la presente cláusula corresponde a:

a.1) La recepción y análisis de las señales enviadas desde el panel de alarmas de la central de monitoreo instalado en el inmueble del asegurado, descrito en las condiciones particulares de la presente póliza, con el objeto de determinar si está ocurriendo o no una emergencia.

a.2) Las señales a ser monitoreadas por la compañía son las siguientes:

- Alarma de Intrusión o Robo

Se denomina alarma de intrusión o robo a todo evento de alarma ocasionado por terceras personas con el fin de irrumpir en el inmueble asegurado originando una situación de emergencia.

La alarma será audible y generará el aviso a las autoridades correspondientes y la asistencia de la fuerza de reacción de la compañía así como la comunicación correspondiente a lo detallado en el “Programa de Monitoreo”.

- Alarma de Atraco o Coacción

Se denomina alarma de atraco o coacción a la señal que es enviada por el panel de alarmas cuando el asegurado está siendo forzado a desactivar el sistema contra su voluntad y por ende este se encuentra en una situación de emergencia.

La alarma será silenciosa y generará el aviso a las autoridades correspondientes y la asistencia de la fuerza de reacción de la compañía. Al tratarse de una situación en la que el asegurado se encuentra en peligro inminente, se procederá al envío de la fuerza de reacción sin previa comunicación con el asegurado.

- Alarma de Pánico

Se denomina alarma de pánico a todo evento de alarma accionado intencionalmente por el asegurado, el que indica que se encuentra en una situación de emergencia o peligro inminente y podría ser víctima de robo, asalto, atraco u otra situación de similar magnitud.

A solicitud del asegurado, la activación de la alarma podrá ser audible o silenciosa y generará el aviso a las autoridades correspondientes y la asistencia de la fuerza de reacción de la compañía así como la comunicación correspondiente a lo detallado en el “Programa de Monitoreo”.

- Alarma Médica

Se denomina alarma médica a todo evento de alarma accionado intencionalmente por el asegurado, el que indica que se encuentra en una situación de Emergencia Médica. En caso de accionarse, la compañía confirmará vía telefónica la emergencia y procederá al envío (según lo indicado por el asegurado y en base a las condiciones particulares de la póliza) de los servicios públicos (Bomberos) o del servicio de Asistencia Médica de la compañía.

- Falla de energía eléctrica en el Panel

Señal que indica que el sistema de alarmas se encuentra sin energía eléctrica y que empezará a trabajar con la batería de respaldo por un tiempo aproximado de 08 horas. La compañía se comunicará con el asegurado para confirmar el motivo de la falla y se procederá de acuerdo a lo establecido en el acápite d) de las condiciones particulares de la presente cláusula.

- Falla de Batería

De activarse la señal de falla de batería en el panel, se realizará la verificación correspondiente para determinar:

- Si hay falta de energía eléctrica:

La compañía se comunicará con el asegurado para informar lo ocurrido e indicar que el sistema se apagará en los próximos minutos debido a esta falla.

- Si no hay falta de energía eléctrica:

La compañía se comunicará con el asegurado para verificar si ha realizado algún tipo de trabajo, de lo contrario, enviará personal técnico para realizar las revisiones correspondientes.

- Alarma de Fuego

Se denomina alarma de fuego a todo evento de alarma accionado por un dispositivo de incendio que alerta sobre el tipo de emergencia que está ocurriendo.

La activación será audible y generará el aviso a las autoridades correspondientes y la asistencia de la fuerza de reacción de la compañía así como la comunicación correspondiente a lo detallado en el “Programa de Monitoreo”.

- Falla de Comunicación o Falla de Test

Se denomina falla de comunicación o falla de test al evento que informa a la Central de Monitoreo que ha perdido comunicación el panel de alarmas con el receptor.

a.3) Programa de Monitoreo

En caso que del análisis de las señales recibidas resulte ser una situación de emergencia, se procederá de acuerdo a lo establecido en el “Programa de Monitoreo”, documento debidamente firmado por el asegurado y que forma parte de las condiciones particulares de la presente póliza.

Las señales a ser monitoreadas por la compañía se encuentran sujetas a que el inmueble asegurado cuente con los equipos necesarios para llevar a cabo dicho monitoreo de señales, de lo contrario, éste no será responsabilidad de la compañía.

a.4) Servicios Adicionales

La compañía brindará información adicional a solicitud del asegurado. Estos servicios son:

a.4.1) Reporte de Actividades

Informe que indica en detalle toda la actividad de su equipo de monitoreo en un lapso máximo de 7 días retroactivos desde la solicitud. El asegurado podrá solicitar un máximo de tres reportes al año.

a.4.2) Armado / Desarmado Remoto

Servicio a través del cual la compañía activa o desactiva remotamente el equipo de monitoreo ubicado en el inmueble del asegurado. El asegurado podrá solicitar un máximo de tres ejecuciones al año.

- a.5) El monitoreo de alarmas queda limitado a los interiores del inmueble asegurado. Se entiende por interiores a todo dispositivo monitoreable instalado dentro del perímetro del inmueble asegurado. La compañía no se responsabiliza por el monitoreo de cercos eléctricos, fotoeléctricos y/o dispositivos de movimiento para exteriores instalados por terceras personas en el inmueble asegurado.

b) Servicios Opcionales

b.1) Servicio de Emergencia Médica a través de un dispositivo de seguridad

El servicio de emergencia médica a través de un dispositivo de seguridad corresponde a:

- b.1.1) La recepción de las señales de emergencias médicas o accidentales enviadas desde un dispositivo de seguridad y emergencia inalámbrico conectado al panel de alarmas de la central de monitoreo instalado en el inmueble del asegurado, descrito en las condiciones particulares de la presente póliza, con el objeto de determinar si está ocurriendo o no una emergencia.

- b.1.2) Las señales a ser monitoreadas por la compañía son las siguientes:

- Alarma de Emergencia Médica

Se denomina alarma de emergencia médica a todo evento de alarma accionado intencionalmente por el asegurado, indicando que se encuentra en una situación de emergencia que requiere el envío de una ambulancia. En caso de accionarse, la compañía confirmará, a través de un médico calificado, vía telefónica la emergencia y de ser necesario, según confirmación efectuada por el asegurado procederá al envío de la ambulancia según lo indicado por el asegurado y en base a las condiciones particulares de la póliza.

En caso no se lograra la confirmación de la emergencia vía telefónica se procederá al envío de ambulancia.

- b.1.3) Este servicio está habilitado para brindar atención solo a los integrantes de la familia mayores de 65 años, que vivan de forma permanente en el domicilio.
- b.1.4) Este servicio se brindará únicamente en la ciudad de Lima Metropolitana, Callao y Conos, y se limita a estabilizar al paciente, solucionando el problema médico inmediato, o a trasladarlo al centro clínico u hospitalario más cercano. El

rango de acción del servicio es:

Por el norte: Hasta el Km. 1 de la Panamericana Norte, inclusive hasta finalizar dicho kilómetro.

Por el sur: Hasta Chorrillos y San Juan de Miraflores, inclusive hasta el límite, avenida, calle y/o intersección que colinda con los distritos vecinos.

Por el este: Hasta la Municipalidad de Ate Vitarte, inclusive hasta la intersección de la Avenida Nicolas Ayllón con la Av. Esperanza.

Por el oeste: Hasta La Punta en el Callao, inclusive hasta la Plaza San Martín.

La compañía no se compromete a un tiempo de respuesta, el mismo estará sujeto a la disponibilidad de médicos y/o unidades que se tengan al momento de la solicitud.

- b.1.5) Se considera una Emergencia Médica a la afección o problema de salud que se presente de forma súbita a consecuencia de una enfermedad aguda o como complicación de una enfermedad crónica y que, de no recibir atención médica inmediata, puede comprometer la vida del asegurado.

Se consideran emergencias médicas las siguientes complicaciones de la salud:

- Cardiovasculares: infarto de miocardio, angina de pecho, crisis hipertensiva y taponamiento cardíaco.
- Respiratorias: crisis asmática, insuficiencia respiratoria aguda, edema pulmonar agudo, neumonía y bronquitis aguda.
- Abdominales: cólico vesicular, apendicitis, gastroenterocolitis aguda con deshidratación moderada a severa, obstrucción intestinal, pancreatitis aguda, hemorragias digestivas, peritonitis, diverticulitis y vómitos persistentes.
- Renales: cólico renal, retención urinaria, pielonefritis aguda e insuficiencia renal aguda.
- Neurológicas: convulsiones, accidentes cerebrovasculares (derrame cerebral o hemiplejías), síndrome vertiginoso y pérdidas súbitas de conocimiento.
- Síndromes Febriles: Fiebre mayor a 39°C.
- Hemorragias de cualquier etiología.
- Intoxicaciones medicamentosas y alimenticias.
- Y todas las que requieran la movilización con carácter de emergencia a un centro médico.

- b.1.6) Se considera una Emergencia Accidental a toda lesión corporal que obra de manera súbita, imprevista, casual, violenta y fortuita sobre una persona, independientemente de su voluntad y que, de no recibir atención médica inmediata, puede comprometer la vida del asegurado.

Se consideran emergencias accidentales las siguientes complicaciones de la salud:

- Quemaduras
- Traumatismos: luxaciones, esguinces, fracturas, contusiones severas, etc.
- Heridas cortantes de cualquier etiología.
- Mordeduras o Picaduras de insectos con reacciones alérgicas generalizadas.
- Agresiones de animales domésticos.

- b.1.7) Este servicio tiene un límite de 6 eventos al año y un máximo de 2 en un solo mes.

Los eventos no considerados como emergencias, tendrán un copago de S/. 120.00 Nuevos Soles.

- b.1.8) Exclusiones: están excluidos de atención todos los casos no calificados como emergencias médicas o accidentales, considerando que la determinación de las mismas será realizada por el profesional médico a cargo de la atención.

Se consideran exclusiones generales de este servicio:

- Lesiones a consecuencia de accidentes ocurridos fuera del domicilio.
- Lesiones o enfermedades causadas por actos de guerra, revoluciones, fenómenos catastróficos de la naturaleza, así como los que sucedan a consecuencia de la participación activa en motines, huelgas, conmoción civil, terrorismo, actos vandálicos o delictivos.
- Lesiones como consecuencia directa o indirecta de fusión o fisión nuclear, isótopos radioactivos así como radioterapia y rayos x sin supervisión médica.
- Lesiones sufridas como consecuencia de la práctica de las siguientes actividades y/o deportes: participación en carreras de automóviles o cualquier otro tipo de vehículo o embarcaciones a motor incluyendo motos acuáticas; participación en corridas de toros, novilladas, espectáculos taurinos, carrera de toros, o cualquier actividad o deporte con uso de toros, novillos, vacas o vaquillonas; rodeo,

incluyendo montar a pelo de potros salvajes o reses vacunas bravas y hacer otros ejercicios con dichos animales incluyendo el arrojar el lazo; combate en artes marciales, boxeo, lucha libre, 'vale todo, esgrima o cualquier tipo de lucha, incluso la lucha o enfrentamiento con animales; rugby, fútbol americano, lacrosse, hockey o hurling; caminata de montaña ('trekking' o senderismo), escalamiento o descensos de cualquier tipo, alpinismo o andinismo o montañismo, o rápel; canotaje o piragüismo o 'rafting', a partir de nivel de dificultad III; cacería de fieras; pesca en rocas, o caza submarina o subacuática, buceo o inmersión en mares, ríos, lagos o lagunas o pozos o pozas o cuevas o cavernas o aguas subterráneas; salto desde trampolines o clavados; surf; equitación de salto o carrera de caballos; patinaje, patineta o 'skateboard'; ciclismo de montaña o a campo traviesa o en carreteras o en autopistas; paracaidismo, parapente, alas delta; vuelos en avionetas o aviones ultraligeros, o similares; trapecio, equilibrismo y cualquier tipo de acrobacia; salto desde puentes 'puenting' o saltos desde cualquier punto elevado; halterofilia; o esquí acuático o sobre nieve, 'snowboard' o 'sandboard'. Tampoco los accidentes que ocurran o se produzcan por o durante el uso, sea como conductor o pasajero, de motocicletas, motonetas, 'mototaxis' o cuatrimotos.

- Lesiones autoinfligidas o producidas voluntariamente o estando mentalmente no sano, intento de suicidio, peleas, riñas; salvo aquellas en que se demuestre que se ha tratado de legítima defensa por parte del asegurado.
- Lesiones que resulten por el uso o adicción a drogas de cualquier tipo, estupefacientes o uso excesivo de alcohol en forma aguda o crónica, lesiones que se produzcan por embriaguez o bajo influencia de drogas, según dosaje respectivo en el caso de alcohol (nivel sérico mayor a 0.5 g/dl).
- Toda consecuencia de incumplimiento de indicaciones médicas por decisión del propio paciente, automedicación, tratamientos sin indicación y/o receta médica.
- Lesiones como resultado de problemas médicos psicológicos o psiquiátricos.
- Consecuencias y complicaciones de infección por virus de inmunodeficiencia humana VIH, síndrome relativo al SIDA, Síndrome de inmunodeficiencia adquirida SIDA.

c) Equipo de Alarma: Condiciones y Derechos

Para acceder al servicio de monitoreo el asegurado deberá disponer de un Kit

de Alarma monitoreable, compuesto como mínimo de:

- Módulo de Central de Alarma (Programable)
- Keypad digital (LED)
- Transformador
- Batería
- Sirena exterior
- Dispositivos de alarmas para interiores (sensores magnéticos, sensores de movimiento) de acuerdo a plan elegido.

c.1) Kit de Alarma Monitoreable propiedad del Asegurado

El asegurado es responsable de la liberación y la compatibilidad del kit de alarma con la Central de Monitoreo de Alarmas de la compañía.

En ese sentido, el asegurado está en la obligación de proporcionar a la compañía los códigos de programación para poder realizar la interconexión con la Central de Monitoreo de Alarmas de la compañía.

La compañía no asume responsabilidad alguna sobre este kit. En caso se presente alguna falla con el equipo de propiedad del asegurado por lo cual este quede inoperativo, la compañía se encargará del reemplazo parcial o total del equipo por uno de la compañía.

Para aquellos casos en que el kit de Alarma de propiedad del asegurado no contase con los componentes mínimos requeridos por la compañía, esta última realizará la instalación de los componentes faltantes entendidos como “kit de alarma”.

c.2) Kit Alarma

En caso el asegurado no contase con un kit de alarmas o contara con un kit no monitoreable / incompatible, la compañía proporcionará al asegurado un kit básico de alarmas durante la vigencia de la cobertura contratada. El Kit estará compuesto por:

Modulo de Central de Alarma (Programable)

- Keypad digital (LED)
- Transformador
- Sensores Magnéticos y de Movimiento
- Sirena exterior
- Batería

c.3) Componentes adicionales

En caso de ser requerido por la naturaleza del riesgo asegurado, Mapfre Perú realizará una visita previa a la instalación de los equipos. Si a criterio del área técnica de Mapfre Perú se requiriera instalar componentes adicionales en el sistema, la Compañía dejará a disposición del asegurado la decisión de adquirir los mismos.

Cualquier componente adicional instalado en el inmueble asegurado, será por cargo y cuenta del asegurado.

d) Garantía sobre los componentes del Kit de Alarmas

La compañía garantizará el correcto funcionamiento del kit instalado en el inmueble asegurado siendo condición que la póliza se encuentre vigente y al día en sus pagos.

No se garantizará el funcionamiento de aquellos equipos y/o componentes adicionales que hayan sido instalados por terceras personas sin conformidad de la compañía.

e) Mantenimiento y Asistencia

En caso el asegurado requiera de asistencia debido a fallas en el funcionamiento de los equipos instalados que no sean atribuibles a:

- 1) Uso inadecuado.
- 2) Reparaciones, modificaciones, reubicación o reinstalación del equipo por otro que no sea el proveedor asignado por la compañía o sin supervisión de este.
- 3) Impacto poco usual, daño eléctrico o corrosivo.
- 4) Caso fortuito o de fuerza mayor

el asegurado deberá comunicarse con la Central de Asistencia SI24, la misma que en caso no pudiera brindar solución inmediata y/o remota al problema, solicitará la visita de un técnico designado por la compañía para que proporcione la asistencia necesaria, sin costo para el asegurado.

En caso, el desperfecto se deba a cualquiera de los motivos presentados líneas arriba, el asegurado deberá solicitar a la compañía el envío de un técnico para la solución del problema. Esta será por cargo y cuenta del asegurado, debiendo ser cancelada al momento del servicio.

Las atenciones por asistencia se prestan en un plazo no mayor a las 24 horas después de la solicitud por parte del asegurado.

f) Responsabilidad de la compañía sobre el servicio

La compañía declara que la prestación del servicio de monitoreo funciona en conexión y dependencia con redes de otras compañías, por lo que su prestación puede ser afectada por circunstancias de capacidad, disponibilidad o funcionamiento.

Adicionalmente, la prestación del servicio de monitoreo podrá estar temporalmente fuera de funcionamiento, condicionado o afectado por circunstancias naturales o artificiales (interrupciones o fallas del suministro causados por el asegurado, un tercero, por caso fortuito o fuerza mayor), y puede ser interrumpido, suspendido o cortado por modificaciones de equipamiento, trabajos de ingeniería o cualquier otro tipo de actividades, necesarias para el correcto funcionamiento del equipo.

La compañía no se responsabiliza por la realización, o falta de ella, de las activaciones/desactivaciones del kit de alarma instalado en el inmueble asegurado, siendo el Asegurado el único responsable de la ejecución de las mismas.

El servicio prestado sólo tiene por objeto mejorar el nivel de protección de la propiedad monitoreada y hacer más difícil el acceso no autorizado a la misma, sin que esto signifique asegurar o garantizar que todo ello impedirá el acceso de personas no autorizadas a la propiedad monitoreada y/o la comisión de delitos dentro de la misma que puedan originar daños personales y/o materiales al asegurado. En consecuencia, la compañía no será responsable de los daños y/o perjuicios sufridos por la persona y bienes del asegurado, salvo que se encuentren amparados dentro de las coberturas de la póliza contratada.

g) Condiciones de uso de Alarma por el Asegurado

El asegurado se obliga a:

- 1) Notificar a la compañía por escrito cualquier modificación del “Programa de Monitoreo” que forma parte de esta póliza.
- 2) Manejar correctamente el sistema de alarmas, así como realizar las activaciones/desactivaciones según corresponda en el inmueble asegurado.
- 3) Permitir el acceso del personal técnico debidamente identificado al inmueble asegurado para las gestiones relacionadas con el sistema de alarmas.
- 4) Asumir el costo de la reparación o sustitución del equipo, repuestos dañados o deteriorados según lo presentado en el acápite d) de la presente cláusula.

- 5) Notificar a la compañía, en caso efectuara modificaciones estructurales o de mobiliario que pudieran interferir con el normal desempeño de los sensores instalados en el inmueble asegurado.
- 6) Asumir los costos de instalación / desinstalación en caso sea necesaria la reubicación del equipo por mudanza del asegurado.
- 7) Notificar a la compañía cambios del número telefónico conectado al panel de alarmas instalado en el inmueble asegurado.
- 8) Brindar un medio de conexión para el sistema de alarmas instalado (acceso a línea telefónica analógica). Este medio debe ser continuo y sin restricciones de tiempo y/o consumo.
- 9) Asumir cualquier costo (por el uso de línea telefónica) relacionado a la comunicación entre el panel de alarma instalado en el inmueble asegurado y la Central de Alarma y Monitoreo por la activación de la alarma, prueba TEST de envío de señales, entre otras.
- 10) Proporcionar una dirección de correo electrónico activa para el envío de información referente al servicio y actualizaciones de procedimientos.
- 11) Dar aviso inmediato a la compañía de cualquier daño, o desperfecto en el servicio.

h) Condiciones de Reacción

La reacción por parte de la compañía se basa en dar aviso a las autoridades correspondientes y a su fuerza de reacción propia según sea el caso.

h.1) Tiempo de respuesta

Ante la ocurrencia de un evento, la compañía procederá a ejecutar el Programa de Monitoreo que forma parte de las condiciones particulares de la presente póliza; sin embargo, se deja establecido que los tiempos de respuesta de los servicios públicos (Bomberos, Serenazgo, Policía Nacional) no tienen límites establecidos, pues el tiempo real en llegar al inmueble asegurado depende de condiciones absolutamente ajenas al control de la compañía.

Paralelamente, en los casos de emergencia que lo ameriten, la compañía enviará en el menor tiempo posible una fuerza de reacción propia al inmueble asegurado para la atención del evento.

h.2) Alcance de la intervención

La compañía no tiene responsabilidad alguna sobre las acciones, o falta de ellas, de los Servicios Públicos de Atención de Emergencias

que pudieran darse en el inmueble asegurado y que se encuentran sujetas a las leyes y normativas que las rigen.

Por su lado, la intervención de las fuerzas de reacción propias de la compañía, se limitan a llegar al inmueble asegurado y coordinar, desde los exteriores, las incidencias del caso, tanto con la central de la compañía como con las fuerzas públicas de reacción y lo especificado en el “Programa de Monitoreo”.

i) Condiciones de contratación

La contratación de la presente póliza, incluido el servicio de monitoreo, requieren de una inversión inicial por la compra de equipos, servicio de instalación y gastos fijos operativos y tecnológicos.

El cliente tiene la opción de pagar al momento de la contratación del seguro, el monto correspondiente a dicha inversión inicial o en su defecto financiarlo a 3 años. Si decide financiarlo el asegurado deberá firmar una letra de cambio con vencimiento a la vista en garantía de pago de la deuda.

En caso el asegurado opte por financiar la inversión inicial requerida y decida no renovar o resolver la póliza de seguro antes de cumplir los 36 meses, se procederá a la ejecución de la letra de cambio por el saldo pendiente de pago.

Desde el momento de la contratación, los equipos pasan a ser propiedad del asegurado y serán entregados a éste en el momento de su instalación.

j) Forma de pago

La forma de pago del servicio queda sujeta a la forma de pago de la póliza de seguros. El incumplimiento de pago de la prima del seguro (incluida la cláusula) origina la suspensión inmediata del servicio de monitoreo y servicios opcionales si los hubiera y el bloqueo del equipo instalado en el inmueble asegurado (en caso sea propiedad de la compañía). La activación del servicio vuelve a tener efecto con el pago correspondiente.

k) Resolución

La presente cláusula quedará automáticamente sin efecto en la fecha en que se produjera la resolución de la póliza de seguros a la que se adhiere la misma.

Según lo dispuesto en el Artículo N° 9 “RESOLUCIÓN DE CONTRATO” de las Cláusulas Generales de Contratación.









Avenida 28 de Julio 873 Miraflores **Lima**, Perú **T** +511.213.73.73 **F** +511.243.31.31 **Web** www.mapfre.com.pe