



CONDICIONES GENERALES DEL  
**PROGRAMA DE ASISTENCIA PYMES**

**así**

Asistencia Internacional

## CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA PYMES

En las presentes condiciones se detallan las características generales y coberturas del Programa de Asistencia PYMES.

Para efectos de límites territoriales se aclara que el servicio de asistencia se brindará en todo el territorio nacional de la República de Panamá, con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen, con el respaldo de ASÍ Asistencia Internacional.

### CLÁUSULA 1. CONDICIONES GENERALES

Las condiciones generales del Programa de Asistencia son las siguientes:

#### I. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación y aplicación del presente Programa de Asistencia, se establecen las definiciones siguientes y siempre que se utilicen los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye:

1. **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento involuntario que provoque daños materiales y/o corporales a un Afiliado o colaborador, que sea causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente, durante la vigencia del Programa de Asistencia.
2. **AFILIADO:** Persona física que es cliente de BAC y que ha contratado el presente Programa de Asistencia.
3. **COLABORADOR:** Persona física contratada por el Afiliado que desempeña un cargo o trabajo y que a cambio de ello recibe un salario.
4. **DOMICILIO:** Lugar de uso habitacional permanente y habitual del Afiliado dentro del territorio nacional.
5. **EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física del Afiliado, así como seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia. Una vez identificada deberá ser reportada a la Prestadora de Servicios durante las veinticuatro (24) horas siguientes de haber ocurrido.
6. **ENFERMEDAD:** Toda alteración de salud sufrida por el Afiliado, que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras se encuentre en vigor la cobertura del Programa de Asistencia.
7. **ENFERMEDAD CRÓNICA:** Enfermedad de larga duración, progresión lenta y/o incurable que puede ser controlada bajo cuidados médicos o veterinarios especiales y específicos.
8. **ENFERMEDAD Y/O CONDICIÓN PREEXISTENTE:** Enfermedad, embarazo, condición física o mental del Afiliado, que se manifiesta antes de la contratación del Programa de Asistencia, la cual ha sido diagnosticada por un médico o veterinario, o sobre la cual se han revelado síntomas que no podrían pasar desapercibidos por el Afiliado o por terceros.

9. **HORARIO HÁBIL:** Horario disponible para la prestación de algunos servicios el cual se establece de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm. y sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y no incluye feriados o asuettos.
10. **LÍMITE MÁXIMO DE COBERTURA:** Monto máximo de dinero que la Prestadora de Servicios pagará al proveedor por un servicio de asistencia cubierto.
11. **PERÍODO DE CARENCIA:** Es el tiempo de espera establecido, que inicia a partir de la contratación del presente Programa de Asistencia, en dicho período el Afiliado no puede hacer uso del servicio de asistencia.
12. **PRESTADORA DE SERVICIOS:** ASÍ Asistencia Internacional S.A. (ASÍ), es la empresa que actúa como la operadora y prestadora de los servicios de asistencia de manera directa o a través de su red de proveedores.
13. **PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Conjunto de servicios integrados por coberturas y beneficios asistenciales que el Afiliado tiene derecho a solicitar y recibir, según el plan contratado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.
14. **SEDE PRINCIPAL:** Ubicación de la Pyme del Afiliado que es definida y registrada cuando se contrata el Programa de Asistencia.
15. **SERVICIO:** Asistencia que se le brinda al Afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de este documento.
16. **VEHÍCULO:** Es el automóvil o motocicleta, propiedad del Afiliado, en el que se transporta al momento de la situación de emergencia. Están excluidos de la cobertura los vehículos con peso mayor a 3.5 toneladas, con carga, de transporte público, los contratados por medio de una aplicación o página web, rentados o de alquiler y/o destinados a uso comercial.

## II. TABLA DE SERVICIOS

PROGRAMA DE ASISTENCIA PYMES			
Servicios de Asistencia Vial			
Detalle de la Cobertura	Máximo de Eventos	Período de Carencia	Límite Máximo de Cobertura
Envío de grúa.	5 al año	Sin tiempo	USD \$250.00
Envío de grúa para motocicleta.	5 al año	Sin tiempo	USD \$250.00
Servicios de auxilio vial (cambio de llanta, paso de corriente, envío de combustible).	5 al año combinados	Sin tiempo	USD \$150.00
Auxilio vial de cerrajería.	5 al año	Sin tiempo	USD \$150.00
Maniobra de extracción y rescate del vehículo.	1 al año	Sin tiempo	USD \$100.00
Traslado terrestre en ambulancia por accidente de tránsito.	4 al año	Sin tiempo	Ilimitada
Servicio de mensajería básico por emergencia.	4 al año	Sin tiempo	30 km
Comunicación de mensajes urgentes.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias de talleres mecánicos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias médicas.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada

Servicios de Asistencia Legal			
Detalle de la Cobertura	Máximo de Eventos	Período de Carencia	Límite Máximo de Cobertura
Orientación legal telefónica (civil, penal, familiar y laboral).	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación legal telefónica por robo en la sede principal.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación legal telefónica en materia tributaria.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación legal telefónica para completar formularios tributarios.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada

Servicios de Asistencia Pyme			
Detalle de la Cobertura	Máximo de Eventos	Período de Carencia	Límite Máximo de Cobertura
Orientación telefónica con contador público.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación financiera telefónica.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación telefónica sobre trámites para la legalización de libros contables.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación telefónica para la obtención de permisos y patentes para una empresa.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación telefónica en materia de impuestos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación telefónica para la realización de trámites ante el Instituto de la propiedad.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación telefónica en marketing digital.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación telefónica en mercadeo para pymes.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación telefónica en desarrollo de estudios de mercado.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación telefónica para entrar a nuevos mercados.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias de contadores públicos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada

Servicios de Asistencia Hogar / Pyme			
Detalle de la Cobertura	Máximo de Eventos	Período de Carencia	Límite Máximo de Cobertura
Plomería.	5 al año	Sin tiempo	USD \$125.00
Electricidad.	5 al año	Sin tiempo	USD \$125.00
Cerrajería.	5 al año	Sin tiempo	USD \$125.00
Vidriería.	5 al año	Sin tiempo	USD \$125.00
Inspección del estado del techo.	1 al año	Sin tiempo	USD \$100.00
Inspección de tuberías pluviales.	1 al año	Sin tiempo	USD \$100.00
Decorador de interiores.	1 al año	Sin tiempo	USD \$100.00
Servicio de control de plagas.	1 al año	Sin tiempo	USD \$100.00
Servicio de limpieza por evento cubierto.	1 al año	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias de empresas para instalación de GPS a vehículos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de técnicos en remodelación.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada

Referencia y coordinación de técnicos en fumigación.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de guardias de seguridad.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia técnicos para reparación de cortinas metálicas.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias de técnicos al hogar o sede principal.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada

Check Up a la Sede Principal de la Pyme			
Detalle de la Cobertura	Máximo de Eventos	Período de Carencia	Límite Máximo de Cobertura
Mano de obra en la revisión de la instalación eléctrica para el cambio de tomas e interruptores, limitado a cinco (5) unidades.			
Verificación de posibles fugas de agua en registros, inodoros, grifos, sifones y manguera de abasto desde que estén en un lugar visible y accesible (no detección de fugas).			
Lubricación de bisagras, puertas o ventanas, siempre que no aplique el desmontaje de éstas.	1 al año	Sin tiempo	USD \$125.00
Instalación de duchas eléctricas simple o cambio de resistencia.			
Limpieza de canales de agua hasta una distancia de quince (15) metros, por caso de obstrucción y únicamente en edificaciones no mayores a dos (2) pisos.			

Servicios de Asistencia Médica			
Detalle de la Cobertura	Máximo de Eventos	Período de Carencia	Límite Máximo de Cobertura
Orientación médica telefónica.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Visita médica domiciliar o sede principal.	4 al año	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación psicológica telefónica.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Traslado terrestre en ambulancia.	4 al año	Sin tiempo	Ilimitada
Cita en consultorio con médico general.	4 al año	Sin tiempo	Ilimitada
Asesoría para primeros auxilios y protocolo de evacuación.	1 al año	Sin tiempo	USD \$100.00
Servicio de jornada médica.	1 al año	6 meses	Ilimitada
Laboratorio básico para colaboradores.	1 al año	12 meses	Ilimitada

Envío de medicamentos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de médicos generales.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia de centros médicos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Red de descuentos de servicios médicos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada

Servicios de Asistencia Concierge			
Detalle de la Cobertura	Máximo de Eventos	Período de Carencia	Límite Máximo de Cobertura
Referencia y localización de direcciones y números telefónicos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de servicios de emergencias.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de taxi seguro o taxi ejecutivo.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de técnicos para mantenimiento de la sede principal.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de mecánicos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de empresas de alarmas y sistemas de seguridad.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de empresas de mensajería y misceláneos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de empresas de mercadeo, publicidad y promoción.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de empresas de transporte de carga y personal de mudanzas.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación con empresas de recolección de reciclaje.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada

Servicios de Asistencia Tecnológica			
Detalle de la Cobertura	Máximo de Eventos	Período de Carencia	Límite Máximo de Cobertura
Atención tecnológica telefónica.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación telefónica para diagnóstico y mantenimiento del sistema operacional.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación telefónica para la utilización práctica de internet.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación telefónica para instalación de computadoras.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación telefónica para solución de problemas de impresión.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada

Orientación telefónica para instalación y configuración de periféricos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación telefónica sobre uso de programas del paquete Office.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Envío personal a domicilio (Dr. PC).	5 al año	Sin tiempo	USD \$125.00
Referencia y coordinación de técnicos especializados en instalación de software y hardware.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia de técnicos para reparación y mantenimiento de equipo informático.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias de empresas o técnicos para instalación de paneles solares.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias de empresas o técnicos para instalación de controles de acceso biométrico, huella o retina.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias de empresas o técnicos para instalación de alarmas de seguridad, revisión o mantenimiento.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada

Servicios de Asistencia de Referencia de Recurso Laboral			
Detalle de la Cobertura	Máximo de Eventos	Período de Carencia	Límite Máximo de Cobertura
Referencia telefónica sobre bolsas de trabajo.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia telefónica sobre ferias de empleo.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada

Servicio de Asistencia de Traslado al Aeropuerto			
Detalle de la Cobertura	Máximo de Eventos	Período de Carencia	Límite Máximo de Cobertura
Servicio de taxi al aeropuerto.	3 al año	Sin tiempo	30 km

### III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y SUS COBERTURAS

El Afiliado y sus Colaboradores, cuando corresponda, podrán contar con los siguientes servicios de asistencia:

#### A. SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL

- 1. ENVÍO DE GRÚA:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de una emergencia causada por una avería o accidente de tránsito que no permita la circulación autónoma del vehículo o por descarga total de las baterías del vehículo eléctrico que impida que este arranque, la Prestadora de Servicios gestionará y cubrirá el costo de la grúa hasta el domicilio del Afiliado, taller o centro de carga más cercano a la

emergencia. El Afiliado deberá acompañar el servicio de grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su destino. Se exceptúan los casos en que el Afiliado deba ser trasladado a un centro asistencial, o que, por cualquier otra causa justificada, se encuentre imposibilitado para acompañar el vehículo.

Exclusiones específicas del servicio:

- Maniobras de rescate cuando el vehículo no se encuentre sobre sus cuatro (4) ruedas o se encuentre en un barranco con una profundidad de más de un (1) metro, o bien, cruzado sobre una cuneta y/o zanja, atorado en lodo, etc., así como todos los eventos considerados como maniobra adicional para auxiliar el vehículo en el intento de cargarlo en la grúa.
- Vehículos con algún tipo de bloqueo de alarma.
- Segundos servicios por un (1) mismo evento.
- Vehículos guardados en garajes de difícil acceso.
- Extracciones en estacionamientos públicos o privados en donde la administración o edificación no permitan el ingreso de la grúa.
- Transporte de los pasajeros acompañantes del vehículo (máximo 2 personas en la cabina de la grúa).
- Vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad competente.
- Vehículos que no cuenten con placas registradas y permiso de circulación vigente.

**2. ENVÍO DE GRÚA PARA MOTOCICLETA:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de una emergencia causada por una avería o accidente de tránsito que no permita la circulación autónoma de la motocicleta, la Prestadora de Servicios gestionará y cubrirá el costo de la grúa hasta el taller más cercano a la emergencia, o hasta el domicilio del Afiliado. El Afiliado deberá acompañar el servicio de grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su destino. Se exceptúan los casos en que el Afiliado deba ser trasladado a un centro asistencial, o que, por cualquier otra causa justificada, se encuentre imposibilitado para acompañar la motocicleta.

Exclusiones específicas del servicio:

- Maniobras de rescate cuando la motocicleta se encuentre en un barranco con una profundidad de más de un (1) metro, o bien, cruzado sobre una cuneta y/o zanja, atorado en lodo, etc., así como todos los eventos considerados como maniobra adicional para auxiliar la motocicleta en el intento de cargarlo en la grúa.
- Motocicletas con algún tipo de bloqueo de alarma.
- Segundos servicios por un (1) mismo evento.
- Motocicletas guardadas en garajes de difícil acceso.
- Extracciones en estacionamientos públicos o privados en donde la administración o edificación no permitan el ingreso de la grúa.
- Transporte de los pasajeros acompañantes de la motocicleta (máximo 2 personas en la cabina de la grúa).
- Motocicletas que hayan sido inmovilizados por autoridad competente.

- Motocicletas que no cuenten con placas registradas y permiso de circulación vigente.

**3. SERVICIOS DE AUXILIO VIAL:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado en la asistencia en carretera o vial para que atienda alguna de las siguientes emergencias:

- a) **CAMBIO DE LLANTA:** En caso de pinchadura de algún neumático del vehículo, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender la emergencia realizando el cambio de neumático por el de repuesto.
- b) **PASO DE CORRIENTE:** En caso de descarga de la batería del vehículo, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando el paso de corriente a la batería del vehículo.
- c) **ENVÍO DE COMBUSTIBLE:** En el caso de que el vehículo se quede sin combustible en su totalidad e impida que este arranque, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender la emergencia y que el vehículo pueda circular hasta la estación de suministro de combustible más cercana. Para la atención de la emergencia serán llevados hasta un máximo de dos (2) galones en caso de automóvil y un (1) galón en caso de motocicleta del combustible según la necesidad. El costo del combustible correrá por cuenta del Afiliado.

El Afiliado deberá de supervisar en todo momento la ejecución del servicio.

Exclusiones específicas del servicio:

- En el servicio de cambio de llanta:
  - Cuando el vehículo no cuente con llanta de repuesto en buen estado y/o acoplos de los pernos de seguridad para realizar el cambio.
  - Cualquier trabajo diferente a la maniobra de cambio de llanta (reparación del neumático, rotura o sustitución del perno, etc.).
  - Este servicio está excluido para motocicletas.
- En el servicio de paso de corriente:
  - Desarme o cualquier tipo de manipulación hacia el vehículo para tener acceso a la batería.
- En el servicio de envío de combustible:
  - Cuando el vehículo cuente con combustible en reserva.

**4. AUXILIO VIAL DE CERRAJERÍA:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida o extravío de las llaves del automóvil o de la motocicleta, que impida la apertura de estos, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando la apertura de la puerta del piloto del vehículo o cajuela de la motocicleta.

El Afiliado deberá de supervisar en todo momento la ejecución del servicio.

Exclusiones específicas del servicio:

- Reparación, ajuste o reposición de las chapas dañadas por intento hurto, robo, deterioro natural, choque y/o apertura del baúl.
- Vehículos con algún tipo de bloqueo de alarma.
- Reparación o cambio de switch.
- Hechura de llaves nuevas.
- Reparación de la llave o control remoto del vehículo.
- Programación del control remoto del vehículo.
- Encendido del vehículo.

**5. MANIOBRA DE EXTRACCIÓN Y RESCATE DEL VEHÍCULO:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de que el vehículo se encuentre en un barranco, cuneta o zanja no mayor a tres (3) metros, la Prestadora de Servicios gestionará y cubrirá el costo de una grúa con equipo especial para realizar la extracción o rescate del vehículo y lo transportará hasta taller más cercano a la emergencia o hasta el domicilio del Afiliado. El Afiliado deberá acompañar el servicio de grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su destino. Se exceptúan los casos en que el Afiliado deba ser trasladado a un centro asistencial, o que, por cualquier otra causa justificada, se encuentre imposibilitado para acompañar el vehículo.

Exclusiones específicas del servicio:

- Vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad competente.
- Vehículos que no cuenten con placas registradas y/o permiso de circulación vigente.

**6. TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO:** La Prestadora de Servicios brindará el traslado terrestre en ambulancia a solicitud del Afiliado, siempre que la emergencia sea a consecuencia de un accidente de tránsito en su vehículo. La Prestadora de Servicios, bajo autorización del médico general o personal de la cabina de emergencias, brindará y coordinará el traslado al centro hospitalario más cercano a la emergencia.

En caso de que el Afiliado no se pueda comunicar, el servicio lo podrá solicitar cualquier persona que se encuentre con el afectado.

El personal médico de la Prestadora de Servicios orientará a quien solicita el servicio de acuerdo con el protocolo médico según la condición del paciente, mientras se produce el contacto con la ambulancia.

Se cubre únicamente el traslado en ambulancia, cualquier otro gasto incurrido a consecuencia de la atención médica será responsabilidad del Afiliado.

Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada dentro de la red de la Prestadora de Servicios y en caso de no tenerla, se realizará el enlace telefónico con servicios de ambulancia públicos, sujeto a su disponibilidad.

Exclusiones específicas del servicio:

- Traslados interhospitalarios.
- Traslados del hospital hacia el domicilio del Afiliado.
- Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.
- Solicitudes de traslado en las que el Afiliado se encuentre violento, armado o agresivo.

**7. SERVICIO DE MENSAJERÍA BÁSICO POR EMERGENCIA:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de una emergencia derivado de un servicio asistencial cubierto en este documento, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará un mensajero para trasladar documentos o paquetes pequeños hasta el destino solicitado, previo envío del medio de prueba que respalde su emergencia.

Este servicio está limitado a dos (2) kilogramos de peso por paquete.

**8. COMUNICACIÓN DE MENSAJES URGENTES:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios se encargará de la transmisión del mensaje que le soliciten como consecuencia de una situación de emergencia derivado de un servicio asistencial cubierto en este documento.

**9. REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará, vía telefónica, información general sobre talleres mecánicos cercanos a su ubicación.

Cualquier gasto derivado de la atención de los técnicos en mecánica serán cubiertos por cuenta y responsabilidad del Afiliado.

**10. REFERENCIAS MÉDICAS:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios brindará información referencial, vía telefónica, sobre profesionales en medicina o especialistas, laboratorios, centros de diagnóstico, clínicas y hospitales. Queda entendido que la selección del médico, centro hospitalario, centro de diagnóstico, laboratorio, así como la coordinación de cita, honorarios médicos, y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

**1. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios lo podrá en contacto, vía telefónica, con un abogado quien le brindará orientación en:

- a) Derecho civil.
- b) Derecho penal.

- c) Derecho familiar.
- d) Derecho laboral.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

- 2. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ROBO EN LA SEDE PRINCIPAL:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia del robo en la sede principal, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un abogado con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

- 3. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA TRIBUTARIA:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación legal en materia tributaria, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un abogado con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

- 4. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA PARA COMPLETAR FORMULARIOS TRIBUTARIOS:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación legal para llenar, completar y/o complementar formularios tributarios, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un abogado con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

## B. SERVICIOS DE ASISTENCIA PYME

- 1. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA CON CONTADOR PÚBLICO:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un contador público con el fin de brindarle una orientación contable telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de contaduría con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

- 2. ORIENTACIÓN FINANCIERA TELEFÓNICA:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un administrador de empresas con el fin de brindarle una orientación administrativa telefónica en temas de análisis de punto de equilibrio, elaboración de presupuesto, indicadores de rentabilidad e indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de administración de empresas con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

- 3. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE TRÁMITES PARA LA LEGALIZACIÓN DE LIBROS CONTABLES:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en trámites para la legalización de libros contables, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de administración de empresas con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

- 4. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA LA OBTENCIÓN DE PERMISOS Y PATENTES PARA UNA EMPRESA:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en la obtención de permisos y patentes para una empresa, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en

la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de administración de empresas con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

- 5. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MATERIA DE IMPUESTOS:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de impuestos, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de administración de empresas con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

- 6. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES ANTE EL INSTITUTO DE LA PROPIEDAD:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en trámites ante el Instituto de la Propiedad, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de administración de empresas con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

- 7. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MARKETING DIGITAL:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera alguna orientación telefónica en estrategias de marketing digital, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

- 8. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MERCADEO PARA PYMES:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera alguna orientación telefónica en para mejorar el posicionamiento de su pyme en el mercado, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

- 9. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN DESARROLLO DE ESTUDIOS DE MERCADO:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera alguna orientación telefónica en conocer la demanda y la oferta existente en el mercado, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

- 10. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA ENTRAR A NUEVOS MERCADOS:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera alguna orientación telefónica para expandir su marca o penetrar a nuevos mercados a través de campañas específicas, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración no podrá exceder de treinta (30) minutos.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el Afiliado ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

**11. REFERENCIAS DE CONTADORES PÚBLICOS:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios brindará información referencial, vía telefónica, sobre contadores públicos. Queda entendido que la selección del profesional, así como la coordinación de cita, honorarios, y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

## C. SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR / PYME

### 1. ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS POR EMERGENCIAS EN EL HOGAR O SEDE PRINCIPAL:

Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado en plomería, electricidad, cerrajería o vidriería al domicilio o sede principal de la pyme para que atienda alguna de las siguientes emergencias:

- a) **PLOMERÍA:** Por una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua potable y/o sanitarias ubicadas dentro del domicilio o sede principal, siempre que estas sean visibles, de tubería PVC, y se presente alguna rotura o fuga que imposibilite el flujo de suministro o evacuación de agua. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un plomero con el fin de restablecer el servicio y flujo de agua siempre y cuando las instalaciones lo permitan.
- b) **ELECTRICIDAD:** Por una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del interior del domicilio o sede principal, por falla eléctrica total o parcial derivado de un corto circuito. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un electricista con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, reparar o cambiar tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers o fusibles dañados por sobre carga.
- c) **CERRAJERÍA:** Por pérdida, extravío, robo o hurto de las llaves de acceso al domicilio o sede principal, avería de la cerradura por intento de robo, hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso al domicilio o sede principal. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un cerrajero con el fin de restablecer el acceso al domicilio o sede principal.
- d) **VIDRIERÍA:** Por rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del domicilio o sede principal, lo cual ponga en riesgo la seguridad del domicilio o sede principal y sus ocupantes. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico en instalación de vidrios.

El Afiliado deberá de supervisar en todo momento la ejecución del servicio.

El servicio incluye el traslado del técnico especializado, materiales básicos y mano de obra.

Exclusiones específicas del servicio:

- En el servicio de plomería:
  - La reparación y/o reposición de avería propias de grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladoras, cisternas, depósitos, calentadores junto con

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 la tubería que conduzca agua propia del domicilio o sede principal.

- Destapes que requieran sonda eléctrica.
- La rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de agua interna.
- El arreglo de canales, bajantes de agua de lluvia y tuberías galvanizadas.
- El destape de tuberías de aguas residuales.
- Servicios debido a la mala impermeabilización o protección de la cubierta, o paredes exteriores al domicilio o sede principal.
- Averías que se deriven de humedades o filtraciones de cualquier tipo, sean de agua de lluvia, potable o de desecho.
- Cualquier tipo de reparación, en alcantarillados, tubería, etc., propiedad de la empresa de suministro de agua y/o municipal.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes.
- Cualquier tipo de trabajo en sistemas de tanques sépticos y drenajes.
- En los casos donde las pérdidas de agua incontroladas no se puedan reparar por el estado de las tuberías, el plomero, colocará un tapón para evitar la pérdida y la reparación será a cargo del Afiliado.
- Las tuberías de agua diferentes a materiales de PVC.
- Las revisiones por posibles pérdidas de agua e incremento en la facturación.
- Reparación de goteras.
- En el servicio de electricidad:
  - Los casos donde los cortes eléctricos sean masivos o las redes de electricidad no permitan una reparación simple, el electricista realizará una anulación de la línea para evitar un corte eléctrico y la reparación del daño será a cargo del Afiliado.
  - Rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de energía eléctrica.
  - No se realizarán cambios completos de líneas de energía.
  - La verificación del contador y cables de energía que formen parte del alumbrado público o de la Empresa de Energía.
  - Las revisiones eléctricas por posibles pérdidas de energía o incremento en la facturación.
  - Se excluye la reparación o cambio de enchufes.
  - Elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastros y accesorios de electricidad en general.
  - Electrodomésticos tales como estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
  - Cualquier tipo de reparación en áreas comunes.
- En el servicio de cerrajería:
  - Cualquier trabajo de cerrajería en una puerta diferente a la puerta principal de acceso al domicilio o sede principal.
  - El cambio o reparación de cerraduras por falta de mantenimiento.

- Hechura de llaves nuevas.
  - Compra de la cerradura para su instalación y su correcto cierre.
  - La apertura de puertas de seguridad o blindadas.
  - Cerraduras de seguridad y/o de combinación de la cerradura.
  - Reparación de dispositivos de seguridad como alarmas.
  - Apertura o reparación cerraduras que impidan el acceso entre partes internas del domicilio o sede principal, como de guardarropas, gavetas, alacenas y cualquier tipo de bien mueble.
  - Servicio por la extracción de residuos de llave cuando esta se rompe dentro de la cerradura de la puerta principal del domicilio o sede principal.
  - En el servicio de vidriería:
    - Cualquier clase de espejos.
    - Puertas de vidrio y ventanales corredizos.
    - Vidrios de seguridad.
    - Vidrios con diseños (dibujos, colores, corrugados).
    - Vidrios que excedan los tres (3) milímetros de grosor.
    - Tipos de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de la fachada exterior del domicilio o sede principal o que no den hacia la calle.
    - Cualquier rotura en vidrios de fachada por alborotos, tumultos, motines, actos de vandalismo, revueltas, eventos públicos o fenómenos naturales.
    - Cualquier rotura de vidrios de fachada que se encuentren resguardados por balcones o rejas.
- 2. INSPECCIÓN DEL ESTADO DEL TECHO:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera de servicios de inspección del estado del techo de la sede principal, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un profesional quien realizará un informe de las condiciones del estado del techo.
- Este servicio será brindado en horario hábil.
- El servicio cubre únicamente el costo de la visita profesional y quedan excluidos de la misma cualquier material, trabajo restaurativo o trabajo necesario para la reparación del techo.
- 3. INSPECCIÓN DE TUBERÍAS PLUVIALES:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera de servicios de inspección del estado de las tuberías pluviales de la sede principal, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un profesional quien realizará un informe de las condiciones de las tuberías.

Este servicio será brindado en horario hábil.

El servicio cubre únicamente el costo de la visita profesional y quedan excluidos de la misma cualquier material, trabajo de plomería o trabajo necesario para la reparación o cambio de las tuberías.

**4. DECORADOR DE INTERIORES:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera decoración de su nueva sede principal, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un decorador de interiores.

El decorador realizará únicamente una orientación verbal y consistirá en consejos que a criterio del decorador podrían ayudar al Afiliado en la decoración de su nueva sede principal. No están incluidos diseños de proyectos, bosquejos, croquis, ni ningún tipo de proyecto o anteproyecto.

Se considerará nueva sede principal de la pyme el que no tenga más de seis (6) meses de haberse construido, adquirido o rentado.

Este servicio será brindado en horario hábil, deberá ser solicitado con cinco (5) horas de anticipación a la prestación del servicio, y la orientación verbal tendrá una duración máxima de una (1) hora.

**5. SERVICIO DE CONTROL DE PLAGAS:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de que el domicilio o sede principal se encuentre con una infestación de plagas, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un profesional en control y exterminio de plagas.

Este servicio será brindado en horario hábil y deberá ser solicitado con cinco (5) horas de anticipación a la prestación del servicio.

Exclusiones específicas del servicio:

- Movimientos de muebles que sean fijos o semifijos al inmueble.
- Trabajos donde se tenga que romper paredes.
- Limpieza del inmueble o bienes muebles.

**6. SERVICIO DE LIMPIEZA POR EVENTO CUBIERTO:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca una inundación total o parcial de alguna de las áreas internas del domicilio o sede principal y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por la Prestadora de Servicios, esta misma, gestionará y coordinará el envío de personal de limpieza, para asistir limpiando el(las) área(s) afectadas.

Este servicio se limita a la limpieza exclusiva del domicilio o sede principal en forma superficial considerándose como tal la desobstrucción del área inundada hasta el punto de que se pueda circular y no mayor detalle a ese, por lo que se encuentra excluido la limpieza de alfombras unidas de forma permanente o no a la pyme u hogar, cortinas, ropa, cielo raso, etc., así como la limpieza del cualquier tipo de bien mueble.

**7. REFERENCIAS DE EMPRESAS PARA INSTALACIÓN DE GPS A VEHÍCULOS:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará información referencial,

vía telefónica, sobre empresas de instalación de GPS a vehículos. Queda entendido que la selección de la empresa, así como los costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

- 8. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS EN REMODELACIÓN:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de técnicos en remodelación, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si el Afiliado lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del Afiliado.

- 9. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS EN FUMIGACIÓN:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de técnicos en fumigación, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si el Afiliado lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del Afiliado.

- 10. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE GUARDIAS DE SEGURIDAD:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial sobre guardias de seguridad, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si el Afiliado lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del Afiliado.

- 11. REFERENCIAS TÉCNICOS PARA REPARACIÓN DE CORTINAS METÁLICAS:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial sobre técnicos para reparación de cortinas metálicas, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si el Afiliado lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del Afiliado.

- 12. REFERENCIAS DE TÉCNICOS AL HOGAR O SEDE PRINCIPAL:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará información referencial, vía telefónica, sobre techadores, reparación de portones, limpieza del hogar, limpieza de garaje, instalaciones eléctricas, plomería, albañilería, herrería, carpintería, mensaje, cerrajería, pintores, vidrieros, etc. Queda entendido que la selección de la empresa o profesional, así como los costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

## D. ASISTENCIA CHECK UP A LA SEDE PRINCIPAL DE LA PYME

### 1. CHECK UP A LA SEDE PRINCIPAL DE LA PYME:

Por solicitud del Afiliado cuando requiera:

- Mano de obra en la revisión de la instalación eléctrica para el cambio de tomas e interruptores, limitado a cinco (5) unidades.
- Verificación de posibles fugas de agua en registros, inodoros, grifos, sifones y manguera de abasto desde que estén en un lugar visible y accesible (no detección de fugas).
- Lubricación de bisagras, puertas o ventanas, siempre que no aplique el desmontaje de éstas.
- Instalación de duchas eléctricas simple o cambio de resistencia.
- Limpieza de canales de agua hasta una distancia de quince (15) metros, por caso de obstrucción y únicamente en edificaciones no mayores a dos (2) pisos.

La Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado, en horario hábil, a la sede principal para realizar hasta tres (3) trabajos en simultaneo de los servicios descritos anteriormente, y cubre únicamente la mano de obra por lo que cualquier material, repuesto o trabajo diferente a la mano de obra será responsabilidad del Afiliado.

El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.

## E. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA

### 1. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:

Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un médico general para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación telefónica en:

- a) Utilización de medicamentos.
- b) Síntomas o molestias que esté padeciendo.
- c) Recomendaciones médicas y farmacéuticas.
- d) Interpretación de exámenes de laboratorio.

Queda entendido que este servicio no sustituye una visita presencial, por lo cual el médico no tiene permitido diagnosticar o recetar vía telefónica. El servicio se utilizará solamente como una orientación.

### 2. VISITA MÉDICA DOMICILIAR O SEDE PRINCIPAL:

Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un médico general a su domicilio o sede principal para realizarle una evaluación clínica.

Este servicio deberá ser previamente autorizado en una orientación médica telefónica.

El servicio cubre únicamente el costo de la visita al domicilio y quedan excluidos de la misma cualquier medicamento o procedimiento médico diferente a la evaluación clínica.

- 3. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto, vía telefónica, con un profesional en psicología quien le brindará recomendaciones generales en base a sus necesidades y cuando amerite se le compartirá ejercicios con el fin de orientarle en la situación que atraviesa.

La orientación psicológica telefónica una vez solicitada, será agendada para coordinarse y brindarse en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

La orientación será brindada en horario hábil y el tiempo de duración de cada llamada no excederá de treinta (30) minutos.

- 4. TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA:** A solicitud del Afiliado, La Prestadora de Servicios brindará el traslado terrestre en ambulancia a un centro hospitalario cuando el Afiliado sufra una emergencia a consecuencia de un accidente o enfermedad. La Prestadora de Servicios, bajo autorización del médico general o personal de la cabina de emergencias, brindará y coordinará el traslado terrestre en ambulancia al centro hospitalario más cercano a la emergencia.

En caso de que el Afiliado no se pueda comunicar, el servicio lo podrá solicitar cualquier persona que se encuentre con el afectado.

El personal médico de la Prestadora de Servicios orientará a quien solicita el servicio de acuerdo con el protocolo médico según la condición del paciente, mientras se produce el contacto con la ambulancia.

Se cubre únicamente el traslado en ambulancia, cualquier otro gasto incurrido a consecuencia de la atención médica será responsabilidad del Afiliado.

Se brindará siempre y cuando se tenga la infraestructura privada dentro de la red de la Prestadora de Servicios y en caso de no tenerla, se realizará el enlace telefónico con servicios de ambulancia públicos, sujeto a su disponibilidad.

Exclusiones específicas del servicio:

- Traslados interhospitalarios.
- Traslados del hospital hacia el domicilio del Afiliado.
- Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.
- Solicitudes de traslado en las que el Afiliado se encuentre violento, armado o agresivo.

- 5. CITA EN CONSULTORIO CON MÉDICO GENERAL:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará una cita en consultorio de un médico general para realizarle una evaluación clínica.

Este servicio será brindado en horario hábil y deberá ser previamente autorizado en una orientación médica telefónica.

El servicio cubre únicamente el costo de la cita en consultorio y quedan excluidos de la misma cualquier medicamento o procedimiento médico diferente a la evaluación clínica.

- 6. ASESORÍA PARA PRIMEROS AUXILIOS Y PROTOCOLO DE EVACUACIÓN:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera de la capacitación de brigadistas en primeros auxilios y protocolos de evacuación por desastres naturales, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un profesional a la sede principal, en horario, para brindar la capacitación y resolver las inquietudes del Afiliado.

El servicio cubre únicamente el costo del profesional y quedan excluidos de la misma cualquier costo por suministros, materiales, etc.

- 7. SERVICIO DE JORNADA MÉDICA:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará una jornada médica para los colaboradores de la sede principal, que consistirá en los siguientes servicios:

- a) Consultas médicas con médico general.
- b) Promoción de hábitos saludables.
- c) Autocuidado y mejoramiento de salud.
- d) Mantenimiento de salud.

La jornada médica será prestada hasta para un máximo de cincuenta (50) colaboradores.

El servicio cubre únicamente el costo de la consulta y quedan excluidos de la misma cualquier medicamento o procedimiento médico diferente a la consulta médica.

- 8. LABORATORIO BÁSICO PARA COLABORADORES:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará una cita con un laboratorio para que le sea realizado uno (1) de los siguientes exámenes a los colaboradores de la sede principal.

- a) Hematología.
- b) Heces.
- c) Orina.

Los exámenes de laboratorio serán prestados hasta para un máximo de cincuenta (50) colaboradores, que deberán realizarse en conjunto en un mismo evento.

- 9. ENVÍO DE MEDICAMENTOS:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío a su domicilio de los medicamentos luego que el Afiliado haya efectuado el pago correspondiente de estos.

- 10. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE MÉDICOS GENERALES:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial sobre médicos generales que presten sus servicios a domicilio o sede principal, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si el Afiliado lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del Afiliado.

- 11. REFERENCIAS DE CENTROS MÉDICOS:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará información referencial, vía telefónica, sobre clínicas médicas, centros hospitalarios o centros de salud. Queda entendido que la selección del centro médico, así como los costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

- 12. RED DE DESCUENTOS DE SERVICIOS MÉDICOS:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de descuentos especiales en hospitales, laboratorios, farmacias, especialidades médicas, odontológicas, ultrasonidos y tratamientos con profesionales o establecimientos que pertenezcan a la red de proveedores.

El porcentaje de descuento especial dependerá del proveedor seleccionado y tipo de servicio requerido por el Afiliado.

## F. SERVICIOS DE ASISTENCIA CONCIERGE

- 1. REFERENCIA Y LOCALIZACIÓN DE DIRECCIONES Y NÚMEROS TELEFÓNICOS:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial sobre direcciones y/o números telefónicos de instituciones, empresas o comercios públicos, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si el Afiliado lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del Afiliado.

- 2. REFERENCIA Y COORDINACIÓN SERVICIOS DE EMERGENCIAS:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de policías o bomberos, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si el Afiliado lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del Afiliado.

- 3. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TAXI SEGURO O TAXI EJECUTIVO:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de empresas de taxi seguro o taxi ejecutivo, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si el Afiliado lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del Afiliado.

- 4. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS PARA MANTENIMIENTO DE LA SEDE PRINCIPAL:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de técnicos en lustrado de pisos, lavado de alfombras, pintado, etc. para mantenimiento de la sede principal, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si el Afiliado lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del Afiliado.

- 5. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE MECÁNICOS:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de mecánicos, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si el Afiliado lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del Afiliado.

- 6. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EMPRESAS DE ALARMAS Y SISTEMAS DE SEGURIDAD:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de empresas de alarmas y sistemas de seguridad, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si el Afiliado lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del Afiliado.

- 7. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EMPRESAS DE MENSAJERÍA Y MISCELÁNEOS:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de empresas de mensajería y misceláneos, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si el Afiliado lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del Afiliado.

- 8. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EMPRESAS DE MERCADEO, PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de empresas de mercadeo, publicidad y promoción, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si el Afiliado lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del Afiliado.

- 9. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA Y PERSONAL DE MUDANZAS:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de empresas de transporte de carga y personal de mudanzas, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si el Afiliado lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del Afiliado.

- 10. REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON EMPRESAS DE RECOLECCIÓN DE RECICLAJE:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de empresas de recolección de reciclaje convencional y no convencional, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si el Afiliado lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del Afiliado.

## G. SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA

- 1. ATENCIÓN TECNOLÓGICA TELEFÓNICA:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación para resolver inquietudes en materia tecnológica, diagnóstico y asesoramiento para la compra de PC o laptops, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto vía telefónica, en horario hábil, con un profesional en sistemas informáticos para que resuelva las inquietudes del Afiliado.

- 2. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA DIAGNÓSTICO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA OPERACIONAL:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación para resolver inquietudes en materia de mantenimiento, manejo del sistema operacional de Windows, redes o impresoras, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto vía telefónica, en horario hábil, con un profesional en sistemas informáticos para que resuelva las inquietudes del Afiliado.

- 3. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA LA UTILIZACIÓN PRÁCTICA DE INTERNET:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación para resolver inquietudes en materia de uso de las páginas de internet, bloqueo de accesos, seguimiento de

registros y uso adecuado del internet la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto vía telefónica, en horario hábil, con un profesional en sistemas informáticos para que resuelva las inquietudes del Afiliado.

- 4. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA INSTALACIÓN DE COMPUTADORAS:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación para resolver inquietudes en materia de instalación de computadoras, según necesidades del Afiliado, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto vía telefónica, en horario hábil, con un profesional en sistemas informáticos para que resuelva las inquietudes del Afiliado.
- 5. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE IMPRESIÓN:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación para resolver inquietudes en materia de configuración de impresoras para solucionar problemas de impresión, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto vía telefónica, en horario hábil, con un profesional en sistemas informáticos para que resuelva las inquietudes del Afiliado.
- 6. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE PERIFÉRICOS:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación para resolver inquietudes en materia de instalación y configuración de cámaras digitales, impresoras, audios portátiles, discos duros externos, etc., la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto vía telefónica, en horario hábil, con un profesional en sistemas informáticos para que resuelva las inquietudes del Afiliado.
- 7. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE USO DE PROGRAMAS DEL PAQUETE OFFICE:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación para resolver inquietudes en materia del uso de funciones de los programas del paquete Microsoft Office, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto vía telefónica, en horario hábil, con un profesional en sistemas informáticos para que resuelva las inquietudes del Afiliado.
- 8. ENVÍO DE PROFESIONAL A DOMICILIO (DR. PC):** Por solicitud del Afiliado, en caso de falta de resolución telefónica brindada anteriormente por este servicio de asistencia, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará la visita a domicilio o la sede principal, en horario hábil, de un profesional en sistemas informáticos para que resuelva las inquietudes del Afiliado.

Este servicio será brindado únicamente dentro del territorio de Panamá Centro.

El servicio cubre únicamente el costo del profesional y quedan excluidos de la misma cualquier costo por de software, hardware o cualquier otro accesorio tecnológico.

- 9. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EN INSTALACIÓN DE SOFTWARE Y HARDWARE:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial de profesionales en sistemas informáticos para la instalación de software y hardware, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Si el Afiliado lo requiere se coordinará el servicio requerido. Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del Afiliado.

#### **10. REFERENCIA DE TÉCNICOS PARA REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO INFORMATICO:**

**INFORMATICO:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios brindará información referencial, vía telefónica, sobre técnicos en reparación y mantenimiento de computadoras, laptops, impresoras, monitores, etc. Queda entendido que la selección del técnico, así como la coordinación de servicios, y costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

#### **11. REFERENCIAS DE EMPRESAS O TÉCNICOS PARA INSTALACIÓN DE PANELES SOLARES:**

**SOLARES:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios brindará información referencial, vía telefónica, sobre empresas o técnicos en instalación de paneles solares. Queda entendido que la selección de la empresa o técnico, así como la coordinación de servicios, y costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

#### **12. REFERENCIAS DE EMPRESAS O TÉCNICOS PARA INSTALACIÓN DE CONTROLES DE ACCESO BIOMÉTRICO, HUELLA O RETINA:**

**DE ACCESO BIOMÉTRICO, HUELLA O RETINA:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios brindará información referencial, vía telefónica, sobre empresas o técnicos en instalación de controles de acceso biométrico, huella o retina. Queda entendido que la selección de la empresa o técnico, así como la coordinación de servicios, y costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

#### **13. REFERENCIAS DE EMPRESAS O TÉCNICOS PARA INSTALACIÓN DE ALARMAS DE SEGURIDAD, REVISIÓN O MANTENIMIENTO:**

**SEGURIDAD, REVISIÓN O MANTENIMIENTO:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios brindará información referencial, vía telefónica, sobre empresas o técnicos en instalación de alarmas, así como su revisión y mantenimiento. Queda entendido que la selección de la empresa o técnico, así como la coordinación de servicios, y costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

### **H. SERVICIOS DE ASISTENCIA DE REFERENCIA DE RECURSO LABORAL**

#### **1. REFERENCIA TELEFÓNICA SOBRE BOLSAS DE TRABAJO:**

Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará información referencial, vía telefónica, sobre bolsas de trabajo, queda entendido que la Prestadora de Servicios no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de esta por parte de los organismos contactados.

#### **2. REFERENCIA TELEFÓNICA SOBRE FERIAS DE EMPLEO:**

Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará información referencial, vía telefónica, sobre ferias de empleo, queda entendido que la Prestadora de Servicios no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de esta por parte de los organismos contactados.

## I. SERVICIO DE ASISTENCIA DE TRASLADO AL AEROPUERTO

1. **SERVICIO DE TAXI AL AEROPUERTO:** Por solicitud del Afiliado, cuando deba realizar un viaje al extranjero, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un taxi que lo traslade de su domicilio o sede principal al aeropuerto, previo envío de los documentos que acrediten su viaje.

## IV. LIMITACIÓN A COBERTURAS DE ASISTENCIA

- a. Todos los servicios serán brindados por los proveedores de la Prestadora de Servicios más cercanos al domicilio o ubicación del Afiliado o colaborador, sujeto a disponibilidad en la localidad.
- b. En caso de cancelar un servicio asistencia solicitado, el Afiliado o colaborador deberá avisar a la Prestadora de Servicios vía telefónica con veinticuatro (24) horas de anticipación, caso contrario se tomará como evento consumido.
- c. Cualquier costo que supere los montos máximos de cobertura establecidos en los servicios o los costos debidos a solicitudes extras del Afiliado o colaborador, deberán ser pagados por este con sus propios recursos antes de la prestación del servicio, de acuerdo con las instrucciones que le brinde la Prestadora de Servicios.
- d. El Afiliado o colaborador deberá seguir las instrucciones brindadas por el personal de la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios para la coordinación de los servicios.
- e. El Afiliado o colaborador deberá remitir al personal de la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios todos los documentos o respaldos que se le soliciten y se ameriten para la coordinación de los servicios de asistencia.
- f. La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna ante las decisiones o acciones que el Afiliado o colaborador pueda llegar a realizar por la prestación de los servicios.
- g. La Prestadora de Servicios estará exenta de cualquier responsabilidad en caso de que el Afiliado o colaborador manifieste su voluntad expresa de no requerir o no querer recibir el servicio recomendado por la Prestadora de Servicios; así como de cualquier acción que el Afiliado o colaborador lleve a cabo derivado de la no aceptación del servicio recomendado.

## IV. EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
2. Los servicios que el Afiliado o colaborador haya contratado sin previo consentimiento de la Prestadora de Servicios.
3. Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por el Afiliado o colaborador con dolo o mala fe.

4. No se brindarán los servicios que se soliciten o que hayan sido resultado de acciones bajo efectos del consumo de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica ni por enfermedades mentales.
5. Las solicitudes de servicios derivados de enfermedades psicológicas, condiciones preexistentes, y de enfermedades crónicas.
6. Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales.
7. Actos de automutilación.
8. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.
9. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
10. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
11. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.
12. Cuando el Afiliado o colaborador no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio de asistencia.
13. Cuando el Afiliado o colaborador incumplan cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente documento.
14. En caso de que el Afiliado o colaborador incumpla en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de identificada la emergencia.
15. Eventos en los que el Afiliado o colaborador haya participado voluntariamente y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.
16. Servicios en zonas rojas, sectores o perímetros donde el índice de actos delictivos que se cometan como atracos, robos, raponazos, e incluso, homicidios sean catalogados de mayor incidencia.

## V. OBLIGACIONES DEL AFILIADO Y SUS COLABORADORES

Con el fin de que el Afiliado y sus colaboradores puedan hacer uso de los servicios contemplados, deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con la Prestadora de Servicios e identificarse como Afiliado o colaborador ante los funcionarios la Prestadora de Servicios o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios de asistencia contemplados.
2. En caso de que un Afiliado o Colaborador requiera de los servicios de asistencia a los que se refiere este documento, se procederá de la siguiente forma: se comunicará con BAC Credomatic a través de los números telefónicos especificados para tal efecto y le suministrará al funcionario de BAC Credomatic que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como Afiliado o colaborador. Si el Afiliado o colaborador cumple con las condiciones indicadas para gozar de los beneficios de los servicios de asistencia, BAC Credomatic a través de los números telefónicos establecidos para tal efecto, trasladará la llamada a la Prestadora de Servicios. El Afiliado o colaborador le suministrará al funcionario la Prestadora de Servicios los datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, dentro de los

cuales se incluyen, pero sin limitarse a, la ubicación exacta del domicilio o ubicación del accidente o siniestro, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema, el tipo de ayuda que precise.

Únicamente en casos de excepción debidamente justificados y previa aprobación de las partes, el Afiliado o colaborador podrá comunicarse directamente con la Prestadora de Servicios para solicitar la prestación de los servicios de asistencia objeto de este documento.

3. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, la Prestadora de Servicios le prestará al Afiliado o colaborador los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones indicados para cada tipo de servicio. En caso de que el Afiliado o colaborador no cumpla con los requisitos indicados, la Prestadora de Servicios no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con los servicios de asistencia relacionados con el contrato ni frente a BAC Credomatic ni frente al Afiliado o colaborador.

La obligación de BAC Credomatic con relación al procedimiento establecido en la presente sección se limita a su información, a los Afiliados que hubieran contratado los servicios de asistencia, y en validar que el Afiliado o colaborador cumple con las condiciones indicadas en para gozar de los beneficios de los servicios de asistencia; de tal forma que ningún caso el cumplimiento o satisfacción de las disposiciones establecidas en este párrafo podrán ser exigidos o requeridos a BAC Credomatic por la Prestadora de Servicios.

## VI. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Cuando se requiera la prestación de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencia Pymes, el Afiliado, y cuando corresponda sus colaboradores, deberán:

- Llamar al centro de contacto de servicio al cliente de la Prestadora de Servicios o vía WhatsApp al número **(+507) 839 – 2672**.
- Brindar la información necesaria que le sea solicitada por el personal de la Prestadora de Servicios para la coordinación del servicio de asistencia como: nombre completo, número de Cédula de Identidad Personal, número de teléfono donde puede ser contactado y tipo de emergencia o servicio requerido, etc.
- El Afiliado deberá estar vigente y al día en sus pagos mensuales. El personal de la Prestadora de Servicios confirmará el estatus de la membresía
- Seguir las indicaciones del personal de la Prestadora de Servicios, quien coordinará la atención que requiere o activará el servicio de emergencia.
- En caso de que no existan proveedores de red en la Provincia donde se encuentra ubicada el domicilio o sede principal del Afiliado, ASÍ podrá ofrecer, previa autorización de la Prestadora de Servicios, un reembolso, el cual podrá ser hasta el límite máximo de servicio de ese servicio establecido en este anexo, sujeto a que este haya contratado al proveedor dentro del rango de distancia antes mencionado. El procedimiento para este reembolso será el siguiente:
  - El Afiliado llama a la línea telefónica solicitando el servicio, la Prestadora de Servicios válida que no hay proveedores disponibles y autoriza el proceso de reembolso.

- El Afiliado deberá enviar el documento fiscal (factura), con los datos brindados por la Prestadora de Servicios, a través de correo electrónico o WhatsApp.
- La Prestadora de Servicios verificará la factura, así como el límite máximo de servicio del servicio requerido (se reembolsará solo el servicio inicial solicitado).
- Aprobado el reembolso por ASÍ, se realizará la devolución a la cuenta bancaria facilitada por el Afiliado en un máximo de quince (15) días hábiles.
- El reembolso se realizará únicamente a la cuenta bancaria del Afiliado.
- El reembolso aplicará para todos los servicios de asistencia detallados en este anexo a excepción de los servicios telefónicos.
- Para los descuentos, el procedimiento será el siguiente:
  - Cliente se comunica a cabina para solicitar el descuento.
  - Operador ofrece las opciones, el cliente elige el proveedor.
  - Se envía una carta, por correo electrónico o al WhatsApp, con la descripción del descuento autorizado tanto al Afiliado, como al proveedor seleccionado.
  - El Afiliado se presenta con la carta donde el proveedor solicitado, para realizar su servicio con el descuento. El Afiliado pagará directamente al proveedor el precio total menos el descuento autorizado sobre el servicio solicitado.

## VII. SOLICITUD DE REEMBOLSO

En los casos de absoluta y comprobada urgencia en el cual el Afiliado cubierto por el Programa de Asistencia haya acudido directamente ante terceros proveedores y soliciten un reembolso por los gastos erogados, deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. El servicio deberá ser previamente autorizado por la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios antes de la realización de cualquier servicio.
2. Deberá proporcionar el documento fiscal (factura), así como todos los documentos requeridos por la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios, dentro del plazo de ocho (8) días siguientes contados a partir del momento en que se la haya prestado el servicio.
3. Datos de la cuenta bancaria del Afiliado. El reembolso, de proceder, únicamente se realizará a la cuenta bancaria del Afiliado.

Por su parte, la Prestadora de Servicios y en caso proceda, realizará el reembolso de los gastos erogados por el Afiliado cubierto por el Programa de Asistencia dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la correcta presentación de la solicitud de reembolso.

Este mismo procedimiento aplicará para los servicios bajo la modalidad de reembolso.

## CLÁUSULA 2. TERRITORIALIDAD

El Programa de Asistencia se prestará en todo el territorio de la República de Panamá, con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen y siempre y

cuando exista la infraestructura pública, privada y de seguridad. Si las condiciones del lugar no permitiesen llevar a cabo la prestación del servicio, la Prestadora de Servicios tendrá la obligación de poner en conocimiento al Afiliado de tales circunstancias.

### **CLÁUSULA 3. POLÍTICA DE USO RAZONABLE**

La Política de Uso Razonable se ha diseñado para impedir casos de uso desmedido, o excesivo, o abusivo, o incluso fraudulento de los servicios de asistencia por parte del Afiliado. Se considerará como un Uso No Razonable, cuando el Afiliado haga uso de un aproximado igual o superior del ciento cincuenta por ciento (150%) más del costo o número de servicios mensuales en comparación con el costo o número de servicios mensuales promedio de la cartera, por un período de dos (2) meses.

Si se determina que el Afiliado sobrepasa el porcentaje establecido, ASÍ deberá enviar un informe y de manera conjunta con BAC y se determinará si se procede con la terminación inmediata del Programa de Asistencia que el Afiliado haya contratado, debiendo informar al Afiliado de tal decisión. En tal caso, ASÍ y BAC deberán reembolsar al Afiliado cualquier pago realizado por adelantado, de los servicios de asistencia contratados.

### **CLÁUSULA 4. MOTIVO DE SUSPENSIÓN Y/O CANCELACIÓN INMEDIATA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA**

Las siguientes acciones realizadas por el Afiliado podrá dar como consecuencia la suspensión de la provisión de servicios de asistencia, la cancelación inmediata del Programa de Asistencia, y/o la imposibilidad de contratar un nuevo Programa, sin responsabilidad alguna para ASÍ y BAC, según se indica a continuación:

#### **1. Suspensión de la provisión de servicios de asistencia e imposibilidad de contratar un nuevo programa:**

- a. Cuando el Afiliado incurra en mora del Programa de Asistencia se procederá con la suspensión del programa y por ende no se prestará ninguno de los servicios asistenciales contemplados en el Programa de Asistencia.

Asimismo, mientras el Afiliado se encuentre en mora de un Programa de Asistencia adquirido anteriormente no podrá ser adherido a ningún tipo de Programa de Asistencia nuevamente por ASÍ y/o BAC.

#### **2. Cancelación Inmediata del Programa de Asistencia e imposibilidad de contratar un nuevo programa:**

Las siguientes acciones del Afiliado implicará la cancelación inmediata del Programa de Asistencia y la imposibilidad de contratar un nuevo Programa de Asistencia:

- b. La reticencia o falsedad intencional en que incurra el Afiliado, con dolo o culpa grave determinado por la Prestadora de Servicios y/o BAC, siempre que esta circunstancia

- haya influido en la contratación del programa o en la valoración de la prestación de un servicio.
- c. Cuando el Afiliado sobresepa el porcentaje establecido en la Política de Uso Razonable.

En cualquier caso, ASÍ y BAC deberán informar al Afiliado de la decisión de cancelar el Programa de Asistencia, y reembolsar al Afiliado cualquier pago realizado por adelantado de los servicios de asistencia contratados.

## **CLÁUSULA 5. CAMBIOS EN EL PROGRAMA DE ASISTENCIA**

ASÍ y BAC informarán al Afiliado, con al menos treinta (30) días de anticipación en caso de realizarse algún cambio o modificación a las condiciones generales del presente Programa de Asistencia (precio, servicios, período de carencia, límites a coberturas de asistencia, exclusiones, entre otros) que le pueda repercutir a los afiliados en el uso del Programa de Asistencia. Si el Afiliado no estuviese de acuerdo con los cambios podrá cancelar su Programa de Asistencia sin responsabilidad alguna. Si pasados los treinta (30) días el Afiliado no informa su desacuerdo o cancelación del Programa de Asistencia, se entenderá como aceptado los cambios. No se considerará una modificación sustancial que deba ser informada a los Afiliados cualquier cambio la red de proveedores.

## **CLÁUSULA 6. LÍMITES DE EDAD**

En este Programa de Asistencia son admisibles las personas de dieciocho (18) años.

Los servicios médicos se otorgarán a personas menores de setenta y cinco (75) años. Si la persona se encuentra fuera del límite de edad establecido, la Prestadora de Servicios no estará obligada a prestar ningún servicio médico, pero sí estará obligada a otorgar el resto de los servicios asistenciales establecidos en este documento.

## **CLÁUSULA 7. FECHA DE INICIO DE LOS SERVICIOS**

La fecha a partir de la cual los servicios de "Programa de Asistencia Pymes" estén a disposición del Afiliado, esto es, veinticuatro (24) horas después de la contratación de los servicios por parte del cliente de BAC y desde que haya sido comunicado o reportado a ASÍ por parte de BAC.