

ANEXO B
CONDICIONES GENERALES CREDOMATIC
PLAN PYMES PLUS

El presente documento forma parte del Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia suscrito entre **GEA** y **CREDOMATIC**.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Siempre que se utilicen en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

GEA: Definido en el contrato principal del cual forma parte del presente documento.

CREDOMATIC: Definido en el contrato principal del cual forma parte del presente documento.

AFILIADO: Es la persona física **ADMINISTRADOR Y/O PROPIETARIO** del **COMERCIO** que haya contratado a través de **CREDOMATIC** los **SERVICIOS** de asistencia que presta **GEA**, y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que para tal efecto **CREDOMATIC** válida para **GEA**.

BENEFICIARIO: Dentro de éste programa de asistencia se entenderán como Beneficiarios del **AFILIADO** solamente al colaborador y/o cliente del **COMERCIO AFILIADO** y es quien podrá gozar de los **SERVICIOS** a los que tiene derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

COMERCIO AFILIADO: Un comercio el cual aparece previamente registrado en la base de datos de **CREDOMATIC** como el **COMERCIO** de un administrador o propietario, la cual previa solicitud del administrador o propietario se proporcionará la prestación de los **SERVICIOS**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el producto que haya sido contratado por el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** de acuerdo a los estipulado en este Contrato principal y cuyas definiciones se refieren en el presente documento.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto del hombre, accidente a un ocurrido en los términos, características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**. El Servicio que se ofrece por medio del presente documento, comprende aquellos hechos aislados que sufran los contratantes del servicio, no comprende **EXPRESAMENTE, DESASTRES NATURALES TALES COMO HURACANES,**

INUNDACIONES, TERREMOTOS, TORNADOS, MAREMOTOS, ESTALLIDOS Y ERUPCIONES VOLCÁNICAS, ETC., NI LAS SITUACIONES DE PARÁLISIS ORIGINADAS POR EL HOMBRE, COMO MOTINES, TERRORISMO, MILICIA, HUELGAS, PAROS, CIERRES O BLOQUEOS DE CARRETERA, que impiden que **GEA** pueda ofrecer el servicio al **COMERCIO AFILIADO**. Tampoco se considerarán comprendidas aquellas situaciones que sin ser desastres impidan brindar físicamente servicios, tales como deslizamientos o terraplenes en carretera, ruptura o eliminación de puentes por fuertes lluvias, etc., que dependan de la reparación y remoción de desechos para restablecer las comunicaciones en vías y carreteras. Los casos serán analizados particularmente y el servicio de asistencia se dará; siempre y cuando sea posible brindarlo.

VEHÍCULO DEL AFILIADO: Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna, de transporte terrestre y particular que conduzca el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** al momento de la solicitud de los **SERVICIOS** y hasta la conclusión de la prestación de los mismos, con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los **SERVICIOS**.

Se deja constancia que en ningún caso los **VEHÍCULOS** podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas; motocicletas o similares, de alquiler; que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos; o, de modelo de antigüedad superior a 15 (quince) años. Se excluyen así mismo los vehículos que no puedan circular por incumplimiento de los requisitos mínimos de circulación (Placa y tarjeta de circulación o que circulen con placa de agente vendedor).

Igualmente quedan excluidos de la prestación de este servicio aquellos vehículos que formen parte de una flotilla o estén rotulados como tal. Para los efectos del contrato al que se refiere este documento, el administrador o propietario tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el **VEHÍCULO**. El personal de **GEA** no prestará el servicio cuando el administrador o propietario no esté presente en el lugar de la emergencia, exceptuando el caso de que por alguna situación de fuerza mayor (emergencia médica) se le haya autorizado a retirarse dejando su documento de identidad con algún familiar o compañero de viaje.

EVENTO: Es una **SITUACION DE ASISTENCIA** reportada por el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** que dé derecho a la prestación de uno de los **SERVICIOS**, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente Instrumento.

ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al administrador o propietario, colaborador o cliente del **COMERCIO AFILIADO** causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la preexistencia) que ocurra a un **AFILIADO** durante la vigencia del presente documento.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los **SERVICIOS** que ofrece **GEA** estarán a disposición del **COMERCIO AFILIADO**. Esto es 48 (cuarenta y ocho) horas después de que el **AFILIADO** celebró el contrato correspondiente con **CREDOMATIC**.

EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencia de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiado para prestar servicios de Asistencia Médica a un administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

EQUIPO TÉCNICO: El personal asistencial apropiado que esté gestionando los **SERVICIOS** a los **AFILIADOS** por cuenta de **GEA**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

EMERGENCIA: Para efectos del servicio de asistencia en el comercio, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore el **COMERCIO AFILIADO** (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal roto) e inhabilitación del **COMERCIO AFILIADO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

SERVICIOS AL COMERCIO AFILIADO: Las coberturas relativas al **COMERCIO AFILIADO** son las relacionadas en este anexo, que se prestarán de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

MONTO POR EVENTO: Los **SERVICIOS** a que se alude en este anexo serán prestados de acuerdo a los montos y eventos máximos que se establecen para cada uno de dichos servicios en el **ANEXO A** del presente Contrato.

PROVEEDOR: Es el personal (**MÉDICO Y/O TÉCNICO**) y demás equipo asistencia de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiado para prestar los **SERVICIOS** a un **COMERCIO AFILIADO**, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

ENFERMEDAD: Alteración de la salud, que no sea preexistente o crónica. Para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al administrador o propietario, colaborador o cliente del **COMERCIO AFILIADO**, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior a criterio de **GEA** no se prestarán los **SERVICIOS** materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar pero sin limitar y a entera discreción de **GEA** su comprobación:

- Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico en el momento y determine su preexistencia.
- Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.

- Que por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.

En todos los casos, corresponde al administrador o propietario, colaborador o cliente del **COMERCIO AFILIADO** comprobar la no preexistencia.

VIAJE: Traslado que se hace de una parte a otra por aire, mar o tierra.

“ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA”

A. Asesoría Legal telefónica en caso de robo en el comercio:

Por este servicio **GEA** brindará al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO**, previa solicitud del administrador o propietario, vía telefónica, los servicios asesoría legal en caso de robo en el comercio, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

El abogado asesorará al administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** en la denuncia ante las autoridades competentes, Organismo de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. Queda entendido que los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales **que contrate directamente** con alguno de los profesionales referidos por **GEA**, serán pagados con sus propios recursos. Ni **GEA** ni **CREDOMATIC** serán responsable por el resultado de las gestiones realizadas, ni las consecuencias directas e indirectas del resultado final.

La responsabilidad de la gestión que realice el profesional escogido directamente por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** para una gestión diferente a la indicada en párrafo anterior, será única y exclusiva del ROVEEDOR elegido por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO**, esto quiere decir, que el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** exonera de toda responsabilidad a **GEA** y a **CREDOMATIC** por el resultado final de la contratación, por lo que todo reclamo se deberá hacer directamente con el proveedor del servicio pero nunca a **GEA** ni **CREDOMATIC**, que solo se limita a coordinar la asesoría legal en caso de robo con un profesional en su campo.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

B. Asesoría Legal telefónica en materia tributaria:

Por este servicio **GEA** brindará al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** previa solicitud vía telefónica del administrador y/o propietario, los servicios de asesoría legal telefónica en materia tributaria, (por ejemplo para completar correctamente los formularios tributarios, también

brindará el servicio para el recordatorio de fechas máximas de presentación de declaraciones) las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales del referido por **GEA** serán pagados con sus propios recursos.

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad del profesional escogido será única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**, esto quiere decir, que el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** exonera de toda responsabilidad a **GEA** y **CREDOMATIC** por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA**, que solo se limita a coordinar la asesoría legal tributaria con un profesional en su campo. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

C. Referencia de contadores públicos autorizados:

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** requiera de referencia de contadores públicos, **GEA** previa solicitud telefónica del administrador y/o propietario, le referirá con personal o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado. Los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales del referido por **GEA**, serán pagados con sus propios recursos.

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO**. Esto quiere decir, que el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA**, que solo se limita a referir al proveedor del servicio solicitado. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

“CONCIERGE”

A. Referencia y Coordinación de técnicos para mantenimiento comercio (piso, alfombra, pintura):

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** los servicios de técnicos en mantenimiento de comercios, **GEA** previa solicitud telefónica del propietario y/o administrador, le

referirá técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado. El alcance de los servicios aquí contemplados incluyen: mantenimiento de pisos de cualquier tipo, limpieza o reparación de alfombras, trabajos de pintura en interiores y exteriores, etc).

Los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales del referido por **GEA**, serán pagados con sus propios recursos. Previo a la contratación del especialista, el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** tiene la facultad de solicitar 1 y hasta 3 cotizaciones de técnicos o empresas especializadas para tomar una decisión. El administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** deberá aceptar el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros).

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** por los técnicos o empresas especializadas que fueron seleccionadas por el mismo. Esto quiere decir, que el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA** que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

B. Referencia y Coordinación de mecánico:

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** requiera de servicios de un especialista en reparación de instalaciones mecánicas del comercio (portones, cortinas metálicas o cualquier otra instalación que forme parte de la infraestructura del comercio) **GEA**, a solicitud del administrador o propietario vía telefónica, le referirá con técnicos especializados, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales del referido por **GEA**, serán pagados con sus propios recursos. Previo a la contratación del especialista, el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** tiene la facultad de solicitar de 1 y hasta 3 cotizaciones de técnicos o empresas especializadas para tomar una decisión. El **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** deberá aceptar el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros).

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el administrador o propietario del **COMERCIO**

AFILIADO. Esto quiere decir, que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA**, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

C. Referencia y Coordinación de empresas de alarmas y sistemas de seguridad:

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** requiera de servicios de empresas de alarmas y seguridad, **GEA** a solicitud del administrador o propietario vía telefónica, le referirá las empresas que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales del referido por **GEA**, serán pagados con sus propios recursos. Previo a la contratación del especialista, el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** tiene la facultad de solicitar de 1 y hasta 3 cotizaciones de técnicos o empresas especializadas para tomar una decisión. El **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** deberá aceptar el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros).

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. Lo quiere decir, que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA**, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

D. Referencias de empresas de mensajería:

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** requiera de servicios de mensajería, **GEA** a solicitud del administrador o propietario vía telefónica, le referirá con personal o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado. Los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** por la prestación de los servicios profesionales del referido por **GEA**, serán pagados con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO**

AFILIADO. Esto quiere decir, que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA**, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

E. Referencias y Coordinación de servicios de mercadeo, publicidad y promoción:

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** requiera de servicios de Mercadeo, Publicidad y/o Promoción, **GEA** a solicitud del administrador o propietario vía telefónica, le referirá con técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado. Los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** por la prestación de los servicios profesionales del referido por **GEA**, serán pagados con sus propios recursos.

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO**. Esto quiere decir, que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA**, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

F. Referencia y Coordinación de empresas de transporte de carga y personal de mudanzas:

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** requiera de servicios de medios de transporte de carga y persona de mudanzas, **GEA** a solicitud del administrador o propietario vía telefónica, le referirá con empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado. Los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** por la prestación de los servicios profesionales del referido por **GEA**, serán pagados con sus propios recursos.

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO**. Esto quiere decir, que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA**, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados.
Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

“REFERENCIAS EN MATERIA DE RECURSO LABORAL”

A. Referencias telefónicas sobre bolsas de trabajo (empresas de reclutamiento):

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** requiera referencias telefónicas de bolsas de empleo, **GEA** previa solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, le referirá empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado. Los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales del referido por **GEA**, serán pagados con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva **PROVEEDOR** elegido por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO**. Esto quiere decir, que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación.

Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA**, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados.
Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

B. Información telefónica sobre ferias de empleo.

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** requiera referencias telefónicas de ferias de empleo, **GEA**, a solicitud del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, le referirá de las ferias de empleo que se encuentren vigentes al momento de la solicitud.
Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

“ASISTENCIA EN EL ESTABLECIMIENTO” **(Exclusivo en Gran Área Metropolitana)**

A. Envío de Cerrajero por emergencia:

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura de la puerta principal al comercio y previa solicitud telefónica del administrador o propietario del **COMERCIO**

AFILIADO se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el acceso al inmueble. Este servicio incluye material, mano de obra y transporte del técnico.

Exclusiones del servicio de Cerrajería:

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y reposición de cerraduras y puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición de llavines de bodegas, archivos, escritorios, y cualquier otra instalación, mobiliario o equipo dentro del comercio. etc. Además, el cambio de llavines y combinaciones de llavines.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

B. Envío de Fontanero por emergencia:

Cuando a consecuencia de una avería imprevista y no preexistente en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua o sanitarias, propias del inmueble donde se halle el **COMERCIO AFILIADO**, se presente alguna ruptura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro, previa solicitud telefónica el propietario y/o administrador, **GEA** enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago. Este servicio incluye material, mano de obra y transporte del técnico.

Exclusiones del servicio de Plomería:

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y reposición de averías propias de: cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, y cualquier aparato conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble afiliado. Arreglo de canoas y bajantes, reparación de goteras, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones de instalaciones ajenas a las que conducen aguas. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

C. Envío de Electricista por emergencia:

Cuando a consecuencia de una avería imprevista en las instalaciones eléctricas que corresponda al **COMERCIO AFILIADO**, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito) y previa solicitud del propietario y/o administrador del **COMERCIO AFILIADO**, **GEA** coordinará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del establecimiento comercial. Se exceptúa el caso de cortes de la empresa pública por falta de pago.

Exclusiones del servicio de Electricidad:

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y reposición de averías propias de:

- a. Enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.
- b. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de energía, como medidores, etc.
- c. Cualquier reparación en las instalaciones eléctricas del inmueble en donde no exista falta de energía total o parcial.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

D. Envío de Vidriero por emergencia:

Cuando a consecuencia de un hecho imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior del **COMERCIO AFILIADO** que dé hacia la calle, y previa solicitud del propietario y/o administrador del **COMERCIO AFILIADO**, **GEA** coordinará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la “Asistencia de Emergencia”, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan. Todo reemplazo de cristales se realizará por vidrios estándar, transparentes y que solucionen la emergencia.

Exclusiones del servicio de Vidriería:

Quedan excluidas del presente servicio:

Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación, no formen parte de la fachada exterior del **COMERCIO AFILIADO** y que dé hacia la calle. Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

E. Referencia y coordinación de técnicos varios para el comercio afiliado

Cuando el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** requiera los servicios de técnicos en mantenimiento de comercios, en remodelaciones, en fumigación, de servicios de seguridad, **GEA** previa solicitud telefónica del administrador o propietario, le referirá técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado.

Los gastos en que incurra el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. Previo a la contratación de los técnicos especialistas, el administrador o propietario tiene la facultad de solicitar 1 y hasta 3 cotizaciones de técnicos o empresas especializadas para tomar una decisión. El

administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** deberá aceptar el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros).

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva del **PROVEEDOR** elegido por el administrador o propietario. Esto quiere decir, que el administrador o propietario exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio nunca a **GEA**, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

F. Transmisión de mensajes urgentes:

GEA se encargará de la transmisión de mensajes urgentes, que le solicite el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**, como consecuencia de una situación de emergencia, motivo de las prestaciones de este anexo, a través de los siguientes medios: correo electrónico, mensaje de texto, fax y/o teléfono. En caso de imposibilidad de comunicación del administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**, dicho beneficio se extiende a un colaborador del **COMERCIO AFILIADO**.

GEA ni **CREDOMATIC** se hacen responsables por la redacción y el contenido de los mensajes solicitados por el administrador, propietario o colaborador del **COMERCIO AFILIADO**.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

“ASISTENCIA MÉDICA

A. Consulta médica telefónica 24/7:

Previa solicitud telefónica del administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**, **GEA**, brindará orientación médica telefónica al **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** las veinticuatro (24) horas del día y a cargo de un médico general certificado quien ofrecerá información en salud y recomendará un curso de acción para la necesidad de atención que reporte los beneficiarios del servicio.

GEA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** correrán por su propia cuenta. Se excluye de este **SERVICIO** el costo de medicamentos, diagnósticos, cambios de tratamiento, segundas opiniones de especialidad, tratamientos psiquiátricos, tratamientos especializados o medicamentos psicotrónico. Cualquier otro gasto médico en que se incurra, serán pagados por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

B. Traslado médico por emergencia en el comercio afiliado.

En caso de que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** sufra un accidente en las instalaciones del **COMERCIO AFILIADO** que le provoque lesiones o traumatismos que requieran de atención hospitalaria inmediata, **GEA** previa solicitud telefónica del administrados y/o propietario coordinará y brindará un apoyo económico para el traslado médico terrestre al centro hospitalario más cercano a través de su red de proveedores siempre que exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir, se coordinará el apoyo a través de los servicios públicos locales. Este servicio se proporciona en todo el territorio Nacional.

La cobertura del servicio, en ningún caso incluye atención de urgencias por enfermedad, servicios de ambulancia desde la casa de habitación del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, traslados programados del comercio al hospital, ni traslados entre centros médicos o al domicilio. En todos los servicios de asistencia médica por emergencia, prestados y contenidos en el presente documento, los profesionales médicos pertenecientes a la **RED** de **PROVEEDORES** de **GEA**, serán los responsables de la prestación o falta de la misma de los servicios solicitados por el administrador o propietario, un colaborador o un cliente del **COMERCIO AFILIADO**, así como de las consecuencias derivadas de dicha responsabilidad.

GEA, no se hará responsable de los gastos médicos ni hospitalarios que genere la atención de los beneficiarios de ésta cobertura. Así mismo no se hará responsable de los gastos por servicios que hayan sido contratados por el **COMERCIO AFILIADO**, a libre elección y sin notificación a **GEA**. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

C. Red de descuentos en Servicios Médicos:

GEA previa solicitud telefónica del administrador o propietario, proporcionará información sobre los centros de médicos (hospitales, laboratorios, farmacias, especialidades médicas odontólogos, ultrasonidos, tratamientos) con los que cuente **GEA** dentro de su **RED** de **PROVEEDORES** con descuento. **GEA** no asume ninguna responsabilidad por los servicios ni la atención prestada por parte del establecimiento elegido por parte del **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**. El costo de los servicios y medicamentos, serán pagados directamente por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, con sus propios recursos.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

D. Coordinación Médico en Sitio (local, empresa):

En caso de que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, sufra un accidente o una enfermedad grave mientras se encuentra en el **COMERCIO AFILIADO**, que le provoque lesiones o traumatismos tales que requiera de la asistencia de un médico por emergencia, **GEA**, previa orientación médica

telefónica coordinará el envío de un médico al **COMERCIO AFILIADO**, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita en la localidad donde se encuentre el **COMERCIO AFILIADO**. El costo de los servicios será pagado directamente por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** con sus propios recursos. El **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** en todo momento deberá supervisar la prestación del **SERVICIO**. El costo de los servicios y medicamentos, serán pagados directamente por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** con sus propios recursos. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

E. Exámen Optométrico (gratis):

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO**, necesite realizarse un exámen Optométrico, previa solicitud telefónica del administrador y/o propietario, **GEA** le coordinará y referirá a un laboratorio o centro médico, para la práctica de dicho exámen para su atención médica. Se excluye de este servicio la interpretación del examen realizado. Los demás gastos en que incurra el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** serán pagados con sus propios medios al **PROVEEDOR**.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

F. Coordinación de medicamentos express:

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** necesite adquirir medicamentos o cualquier producto médico deseando que los mismos se le envíen al **COMERCIO AFILIADO**, **GEA** coordinará con la farmacia que brinde este servicio el respectivo envío de los mismos. **GEA** no asumirá responsabilidad alguna en relación a los productos médicos adquiridos. Queda entendido que el administrador o propietario cancelará el costo de los productos en el momento de su recepción directamente al **PROVEEDOR**.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

G. Referencia de Centros Médicos:

Cuando el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** del **COMERCIO AFILIADO** requiera de referencia sobre Centros Médicos (Hospitales, Clínicas, Laboratorios, Médicos Especialistas), **GEA** le proporcionará la información del o los establecimientos que considere adecuados a la solicitud y solo a petición del administrador o propietario, coordinará una cita en el centro médico elegido por el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** quedando a cargo del mismo cualquier otro gasto en que incurra, los cuales serán pagados con sus propios recursos y bajo sus propios riesgos, **GEA** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del establecimiento elegido.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

“ASISTENCIA PC”

A. Asesoría PC Telefónica:

En caso de que se presente una falla en la computadora, sea de HARDWARE o SOFTWARE, el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** tendrá acceso al técnico en línea.

El técnico recibirá la llamada y realizará preguntas de diagnóstico para intentar solucionar o establecer vía telefónica el problema que aqueja al administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**.

GEA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas ni por su posible no solución, ni por problemas derivados de circunstancias anteriores en el equipo por mal uso o desuso, cambios de voltaje o fallas típicas del funcionamiento. Los demás gastos en que incurra serán pagados bajo sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

B. Orientación Telefónica para diagnóstico y mantenimiento del sistema operacional:

A solicitud del administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**, **GEA** brindará orientación telefónica para el diagnóstico y mantenimiento del sistema operativo de la computadora. **GEA** no se hacen responsable de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas. Los demás gastos en que incurra serán pagados bajo sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

C. Orientación Telefónica para la utilización práctica de internet:

A solicitud del administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** siempre que requiera alguna orientación telefónica, para resolver problemas relacionados con correcta utilización y/o navegación en Internet. **GEA** pondrá al administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** en contacto vía telefónica con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. **GEA** no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas. Los demás gastos en que incurra serán pagados bajo sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

D. Orientación para instalación de computadoras:

A solicitud del administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** siempre que requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de instalación de computadoras. **GEA** pondrá al administrador o propietario en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. **GEA** no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

E. Soporte en línea para la solución de problemas de impresión:

A solicitud del administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** siempre que requiera soporte telefónico, para resolver problemas de impresión, **GEA** pondrá al administrador o propietario en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes. **GEA** no se hace responsables de las consecuencias derivadas de estas consultas telefónicas. Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

F. Referencia de servicio especializado (instalación de software/ hardware):

Cuando el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** requiera los servicios de técnicos especializados en software y hardware y previa solicitud, **GEA** le referirá técnicos o empresas especializadas, que atiendan el servicio solicitado. Los gastos en que incurra el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales del referido por **GEA**, serán pagados con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

GEA ha obtenido la lista de estos profesionales con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo por el servicio contratado. La responsabilidad será única y exclusiva **PROVEEDOR** seleccionado por el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**. Esto quiere decir, que el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** exonera de toda responsabilidad a **GEA** por el resultado final de la contratación. Todo reclamo se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio pero nunca a **GEA**, que solo se limita a referir proveedores de los servicios solicitados.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

“ASISTENCIA VIAL”

El derecho a las prestaciones de la asistencia vial se brindará en todo el país siempre y cuando la emergencia suceda en carretera. Esta se brindará en el momento de la emergencia. Si la asistencia no es tomada en el momento no aplicará la programación o solicitudes posteriores que correspondan al mismo incidente. Algunas de las limitaciones para todas las asistencias viales se encuentran en el epígrafe XI. La asistencia Vial no se prestará en aquellas zonas que se son consideradas de riesgo como León XIII, La Carpio, Los cuadros entre otros.

TERRITORIALIDAD: El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan comenzará a partir del kilómetro 25 del **COMERCIO AFILIADO** es decir, donde quiera que el “administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** debidamente registrada en **CREDOMATIC**.

A. Remolque por accidente o avería (por accidente o emergencia):

En caso de accidente automovilístico o falla mecánica del motor que no permita la circulación autónoma del vehículo que conduzca el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** y se encuentre a 25 kilómetros del **COMERCIO AFILIADO** reportado en **CREDOMATIC**, **GEA** gestionará un apoyo económico de los servicios de remolque en grúa hasta el destino que el administrador o propietario elija. El vehículo no deberá exceder los quince (15) años de antigüedad.

GEA se compromete, antes de enviar el servicio, que en caso de haber un excedente, le comunicará al administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata en efectivo por el con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. No se gestionará apoyo económico para servicios de grúa para el acomodo de vehículos en garajes, cocheras, parqueos, etc.

En todos los casos, el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** deberá viajar en la cabina de la grúa durante todo el trayecto de traslado del **VEHÍCULO** hasta el lugar de destino o que solicite el administrador o propietario. Se exceptúan los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, sin que **GEA** asuma ningún tipo de responsabilidad. Tampoco se comprenderá el caso del decomiso del **VEHÍCULO** por parte de autoridades judiciales o de tránsito.

Queda entendido que el **SERVICIO DE REMOLQUE** no se prestará a **VEHÍCULOS** con carga y/o heridos, ni el caso de automóviles detenidos a causa de accidente, con peso mayor a los 3.500 toneladas ni los que por las mismas causas, deban ser trasladados a lugares estatales. **GEA** tampoco organizará ni gestionará apoyo económico para los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, etc. Para el caso de servicios de Rescate, solo el administrador o propietario tomará el riesgo, con el **PROVEEDOR**, pero nunca hará reclamos a **GEA** o **CREDOMATIC**.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

B. Auxilio Vial (paso de corriente, envío de gasolina, cambio de llanta):

En caso de que el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** vi telefónica reporte a **GEA** que el **VEHÍCULO** que conduce necesita: Cambio de llanta en caso de pinchadura, suministro de combustible, o necesidad de paso de corriente, así como reparación menor "in situ", **GEA** gestionará y brindará un apoyo económico para el envío de un técnico que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el **VEHÍCULO** en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios. En el caso de una reparación menor "in situ", **GEA** coordinará el envío de un técnico al lugar donde se encuentre el **VEHÍCULO**. Se enviará al técnico sólo en el caso de que el **VEHÍCULO** tenga fallas menores y sea posible su reparación en el lugar, lo anterior de acuerdo a lo que el **EQUIPO TÉCNICO** de **GEA** determine previamente para tal

efecto. No está incluido dentro del servicio, la compra de combustible, piezas y/o repuestos para la reparación del **VEHÍCULO**.

El excedente del **MONTO POR EVENTO** será pagado en forma inmediata por el administrador o propietario con sus propios recursos al **PROVEEDOR**. En el servicio de suministro de gasolina, el costo de la gasolina suministrada deberá ser cubierto por el administrador o propietario, contra factura al **PROVEEDOR**. El administrador o propietario en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS**. Para efectos de este contrato, el administrador o propietario tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo.

Si el administrador o propietario solicita coordinar servicios para fechas y/o horas posteriores a la emergencia, el costo debe asumirlo en un 100%. **GEA** se compromete, antes de enviar el servicio, comunicar al administrador o propietario el monto exacto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata en efectivo con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

Si para un cierto **VEHÍCULO**, a **GEA** se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces **GEA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al administrador o propietario e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

Cambio de llanta: Este servicio se prestará en caso de que sea necesario ante la comprobada pinchadura de una de las llantas del **VEHÍCULO** en que viaje el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO**. **GEA** coordinará y brindará un apoyo económico para el envío de un técnico que le asista en el cambio de la llanta pinchada, por lo que administrador o propietario deberá tener en buen estado. Para los efectos del contrato al que se refiere este documento, el administrador o propietario tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo). El administrador o propietario en todo momento deberá supervisar la prestación de los **SERVICIOS**, pues el riesgo lo asume él y no **GEA** o **CREDOMATIC**.

Suministro de Combustible: Este servicio se prestará en situaciones de emergencia siempre y cuando el administrador o propietario se encuentre en carretera y ante la comprobada ausencia de combustible en el **VEHÍCULO** en que viaje el administrador o propietario. **GEA** coordinará y brindará un apoyo económico para el envío del combustible, el costo del combustible deberá asumirlo el administrador o propietario. Para efectos de este documento, el administrador o propietario tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo). El administrador o propietario en todo momento deberá supervisar la prestación del, pues el riesgo lo asume él y no **GEA** o **CREDOMATIC**.

Paso de Corriente: Este servicio se prestará en caso de que sea necesario ante la comprobada descarga de batería del **VEHÍCULO** en que viaje el administrador o propietario realizar el paso de corriente. Para efectos de este documento, el administrador o propietario tiene que haber sufrido la emergencia, reportarla al momento y permanecer en el lugar donde se encuentre el vehículo).

El administrador o propietario en todo momento deberá supervisar la prestación del **SERVICIO**, pues el riesgo lo asume él y no **GEA** o **CREDOMATIC**.

C. Cerrajería Vial:

En caso de que el administrador o propietario extravíe las llaves del **VEHÍCULO** en que viaje y previa solicitud telefónica, **GEA** coordinará el envío de un cerrajero para solucionar la eventualidad mencionada. Queda entendido que no se incluye en este servicio el pago de reparación o reposición de llaves, sistemas de alarmas o chapas de auto, ni es procedente el servicio por deterioro de sistemas de alarma del vehículo. En ningún caso se considera dentro del servicio de cerrajería, la apertura de maleteros, hechura de llaves o llaves partidas dentro del cilindro de arranque. Este servicio es solamente para la apertura del carro y no necesariamente ponerlo en marcha. La apertura se realizará siempre y cuando las condiciones de fabricación del vehículo lo permitan. El excedente del **MONTO POR EVENTO** será pagado en forma inmediata por el administrador o propietario con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

El administrador o propietario en todo momento deberá supervisar la prestación del **SERVICIO**, pues el riesgo lo asume él y no **GEA** o **CREDOMATIC**.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

D. Referencia de talleres mecánicos:

A solicitud del administrador o propietario, **GEA** le proporcionará información actualizada sobre los talleres mecánicos cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería. En estos casos, **GEA** proporcionará el servicio de referencia indicado en el párrafo anterior en todo el territorio nacional de acuerdo a la disponibilidad de información que se tenga. **GEA** hará lo posible por ayudar al administrador o propietario a contactar un taller mecánico con la mayor rapidez. **GEA** ni **CREDOMATIC** asumirán responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados. En todos los casos, los gastos en que se incurran por la reparación del **VEHÍCULO** deberán ser pagados por el administrador o propietario. **GEA** ha obtenido la lista de talleres con base en recomendaciones y experiencia de los mismos, pero no puede asumir ningún riesgo o por responsabilidad por el servicio contratado.

Todo reclamo o garantía se deberá hacer directamente con el **PROVEEDOR** del servicio y nunca a **GEA**, que solo se limita a brindar la información.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

E. Coordinación de ambulancia en caso de accidente:

En caso de que el **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO**, sufra un accidente o una enfermedad mientras se encuentra en el **COMERCIO AFILIADO**, que le provoque lesiones o traumatismos tales que requiera un traslado a un centro hospitalario, **GEA** coordinará con las unidades públicas y/o privadas, siempre y cuando exista la infraestructura que lo permita en la localidad donde se encuentre el **COMERCIO AFILIADO**. El **AFILIADO Y/O BENEFICIARIO** en todo momento deberá supervisar la prestación del **SERVICIO**.

Se deja constancia que ni **GEA** ni **CREDOMATIC** se hacen responsable por la atención o falta de la misma por parte de la unidad que brinde el servicio. Este será un servicio únicamente de coordinación, por lo que el administrador y/o propietario exoneran a **GEA** y **CREDOMATIC** de toda responsabilidad.

Este servicio será prestado de acuerdo a los montos y eventos máximos establecidos en el Anexo A.

“LIMITACIONES GENERALES DEL PLAN DE ASISTENCIA”

Además de las limitaciones antes indicadas, se deben tener en cuenta que:

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

- a. Las situaciones de asistencia que en su momento no fueron reportadas para ser solicitadas y por dicho motivo no fueron coordinadas para su atención por el centro de atención telefónica, operadores y funcionarios de **GEA** sin excepción alguna.
- b. Los servicios recibidos por parte de terceros en virtud de haber presentado alguna situación de asistencia solicitados directamente por el **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** del sin haberlos solicitado a **GEA**, sin excepción alguna.
- c. La mala fe del **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** comprobada por el personal de **GEA**.
- d. Los producidos en forma culposa.
- e. Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, paros huelgas, bloqueos, etc.
- f. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- g. La energía nuclear radiactiva.
- h. Enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad.
- i. La ingestión de drogas, alcohol, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- j. Enfermedades mentales padecidas por el **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO**.
- k. La adquisición y uso de prótesis, órtesis o anteojos.

- l. Durante el embarazo, se brindará únicamente el servicio en caso de emergencia.
- m. Prácticas deportivas en competencia o deportes extremos.
- n. Cuando el **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** hagan uso de palabras altisonantes.
- o. Cuando el **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** incurran en falsedad.
- p. Bajo ningún concepto, situación o circunstancia procederá REEMBOLSO o RESTITUCION alguna por la falta de cumplimiento al proceso general de solicitud de servicio de asistencia relacionado con el presente plan por parte de **GEA**.

“OBLIGACIONES DEL PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO DEL COMERCIO AFILIADO”

Con el fin de que el **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **GEA**.
2. Dar aviso oportuno a **CREDOMATIC** del cambio de **COMERCIO AFILIADO**. Queda entendido que en caso de que el **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** establezca un lugar distinto del **COMERCIO AFILIADO** al del país en el cual contrató los **SERVICIOS**, la relación entre **GEA** y el **COMERCIO AFILIADO** se tendrá por extinta, con lo cual **GEA** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente Reglamento al Plan de Asistencia y el administrador o propietario del **COMERCIO AFILIADO** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
3. Realizar cuando este proceda, el respectivo reporte de cambio de domicilio en su contrato de cliente con **CREDOMATIC**.
4. Estar al día con el pago del plan **ASISTENCIA PYMES**.
5. Identificarse como **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** o ante los funcionarios de **GEA** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

1. El **PROPIETARIO** del **COMERCIO AFILIADO** deberá comunicará a **CREDOMATIC** al número telefónico que este defina de manera inmediata al presentarse la emergencia o necesidad.
2. El **PROPIETARIO** procederá a suministrarle al funcionario de **CREDOMATIC** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** al programa **ASISTENCIA MEDI PYMES**, así como suministrar todos los demás datos que sean necesarios con el fin de que se le pueda prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del **COMERCIO AFILIADO**; un número telefónico; descripción del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
3. Queda entendido que el personal de **GEA** únicamente prestará los servicios contemplados en este Reglamento del Plan de Asistencia, a las personas de los **COMERCIOS** que figuren como **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** según **CREDOMATIC**. De este modo, **CREDOMATIC** asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de **AFILIADOS** activos.
4. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **GEA** le prestará al **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
5. En caso de que el **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **GEA** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente plan de asistencia.

GENERALIDADES

1. El presente documento aplica únicamente para Costa Rica.
2. Para poder recibir los servicios aquí indicados, es necesario que el **COMERCIO AFILIADO** haya autorizado el cargo automático del Plan **ASISTENCIA PYMES**.
3. Estar afiliado al **PLAN DE ASISTENCIA PYMES**, se requiere que el **PROPIETARIO Y/O BENEFICIARIO** conozca y acepte las condiciones y limitaciones del programa, mismas que se encuentran estipuladas en este documento.
4. El simple acto de autorizar el cargo automático, tal y como se describe en este reglamento, dará por hecho que el **COMERCIO AFILIADO**, conoce de la existencia de las condiciones y limitaciones a las cuáles se adhieren.