

REGLAMENTO BENEFICIO “INSTASISTENCIA”

Por el presente Reglamento quedan reguladas y delimitadas las condiciones por las cuales la sociedad Instacredit, S.A., sociedad anónima nicaragüense con número RUC J0310000115168, otorgará el beneficio “INSTASISTENCIA” a las personas que suscriban el presente Reglamento, quien declara tener conocimiento y acepta regirse por las reglas y términos especificados en el presente documento, según lo que se señalará a continuación. **BENEFICIO INSTASISTENCIA:** Es un programa de asistencia y/o asesoría en casos de emergencias brindadas a los clientes de Instacredit (específicamente a El Deudor- Titular del Crédito que sea aplicable), delimitadas de acuerdo con las condiciones del programa, la asistencia será brindada por la empresa ASI Asistencia Internacional S.A. a través de la central telefónica **+505 7831-5323** que funcionará las veinticuatro horas del día los siete días de la semana (24/7). Las emergencias que serán atendidas, los límites y exclusiones se encuentran señaladas en el presente reglamento, el cual será entregado al cliente para su conocimiento, las cuales podrán ser modificadas de tiempo en tiempo y cualquier modificación será también notificada al cliente. **DEFINICIONES:** En el presente Reglamento, los siguientes términos tendrán las definiciones que se incluyen a continuación:

1. **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un Afiliado o Dependiente, causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual accede este anexo.
2. **AFILIADO(S):** Persona natural que sea usuario de INSTACREDIT y que haya adquirido uno de sus créditos de consumo o prendario y que pueda ser beneficiaria de Instasistencia.
3. **LA PRESTADORA DE SERVICIOS:** ASÍ ASISTENCIA INTERNACIONAL S.A. Es la empresa que actúa como la operadora y prestadora de los servicios de asistencia a través de su red proveedores.
4. **INSTACREDIT, S.A.:** Empresa intermediaria entre La Prestadora de Servicios y el Afiliado (s)
5. **DEPENDIENTES(S):** Son dependientes del AFILIADO, su cónyuge o compañero(a) permanente, sus hijos menores de veinticinco años (25) años que vivan permanentemente en el mismo domicilio y bajo la dependencia económica del AFILIADO, quienes podrán gozar de todos los beneficios del PROGRAMA DE ASISTENCIAS INSTASISTENCIA INSTACREDIT de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente anexo.
6. **EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, reportado inmediatamente después de ocurrido, que ponga en riesgo la integridad física del Afiliado o Dependiente, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, con un carácter máximo de veinticuatro (24) horas a consecuencia de un evento cubierto.
7. **TELEDOCTOR:** Es una aplicación móvil innovadora para proporcionar una orientación médica enfocada a la orientación médica en la atención primaria y preventiva de salud a distancia.
8. **ENFERMEDAD PREEXISTENTE:** Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del Programa de Asistencia y que sea factible de ser confirmado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, Resonancia Nuclear Magnética, Cateterismo, etc.), cuyos síntomas y/o signos se hayan manifestado previamente a la vigencia del Programa de Asistencia se haya efectuado un diagnóstico médico sin importar que los signos y/o síntomas hayan desaparecido o que sean aparentes a la vista o que pudieron pasar desapercibidos.
9. **ENFERMEDAD AGUDA:** Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiere interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.
10. **ENFERMEDAD CRÓNICA:** Todo proceso patológico persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración.
11. **ENFERMEDAD REPENTINA O IMPREVISTA:** Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio del servicio de Asistencia.

12. **EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial puesto en contacto por el Colaborador Empresario con el Afiliado o Dependiente, apropiado para prestar servicios de asistencia pre hospitalaria en urgencia médica
13. **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece estarán a disposición de sus usuarios o suscriptores, afiliados al programa de INSTACREDIT.
14. **GRUPO FAMILIAR:** El AFILIADO y su(s) DEPENDIENTES(S).
15. **VEHÍCULO:** Comprende todo vehículo automotor de 2 o más ruedas propiedad del Afiliado o Dependiente.
16. **PROGRAMA DE ASISTENCIAS:** El Programa de Asistencias es el conjunto de servicios de asistencia que el Afiliado o Dependiente tienen derecho a solicitar y recibir de La Prestadora de Servicios.
17. **SERVICIOS:** Es la asistencia que se le brinda al AFILIADO o DEPENDIENTE(S) de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES

ASISTENCIA VIAL

1. **SERVICIO DE REMOLQUE POR AVERÍA O ACCIDENTE (UN SERVICIO CADA 72 HORAS):**
Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y en caso de avería o accidente que no permita la circulación autónoma del vehículo o motocicleta propiedad del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque hasta el lugar que elija el Afiliado o Dependiente. El Afiliado o Dependiente deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su destino. Se exceptúan los casos en que el Afiliado, Dependiente o los ocupantes del automóvil o motocicleta deban ser trasladados a un centro asistencial, o que por cualquier otra justificada, se encuentren imposibilitados para acompañar el automóvil o motocicleta.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y con un límite de 3 eventos al año. Este servicio se prestará para automóviles y motocicletas siendo indiferente el año de fabricación. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

EXCLUSIONES PARA EL SERVICIO DE REMOLQUE:

No está cubierto:

- Maniobras de rescate (cuando a consecuencia de un accidente de vehículo no se encuentre sobre sus cuatro ruedas en el pavimento), en un barranco con una profundidad de más de 1 metro, cruzado sobre una cuneta y/o zanja, de carga y descargue, de traslado de carga transportada o de custodia del vehículo, guardados en garajes de difícil acceso.
- Los movimientos, acomodados, extracciones ni ordenamientos de vehículos siniestrados o cargados.
- Extracciones de estacionamientos, sótanos o torres de parqueo.
- Transporte de los pasajeros acompañantes del automóvil.
- Segundos traslados por el mismo evento.
- Vehículos utilizados para giro comercial.
- Vehículos de más de 3.5 toneladas de peso.
- Microbuses particulares o comerciales utilizados para el transporte de más de 12 personas.
- Vehículo de transporte colectivo de personas o de transporte público
- Vehículos que haya sido inmovilizados por autoridad competente.
- Vehículos rentados o de alquiler.
- Vehículos con carga.
- Vehículos que no cuente con inscripción en el Registro Público y placa registrada.

- 2. ASISTENCIA VIAL DE CAMBIO DE LLANTA:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y en caso de averías menores, La Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender eventualidades en el automóvil o motocicleta propiedad del Afiliado o Dependiente como cambio de neumático por el de repuesto en caso de pinchadura. El Afiliado o Dependiente en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios asistencia por auxilio vial.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y con un límite de 3 eventos al año. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

- No tener la llanta de repuesto en buen estado es motivo de exclusión del servicio asistencial.
- No contar con los pernos (tuerca) de seguridad en caso de tener rines especiales.
- Cualquier trabajo diferente a la maniobra de cambio de llanta (rotura y/o sustitución de perno, etc.).

- 3. ASISTENCIA VIAL DE PASO DE CORRIENTE (UN SERVICIO CADA 72 HORAS):** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y en caso de averías menores, La Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender eventualidades en el automóvil o motocicleta de propiedad del Afiliado o Dependiente como paso de corriente. El Afiliado o Dependiente en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia por auxilio vial.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y con un límite de 3 eventos al año. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

- Desarme o cualquier tipo de manipulación hacia el vehículo o motocicleta para tener acceso a la batería.

- 4. ASISTENCIA VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE POR EMERGENCIA (2 GALONES DE COMBUSTIBLE DE CORTESÍA PARA AUTOMÓVIL Y 1 GALÓN DE COMBUSTIBLE DE CORTESÍA PARA MOTOCICLETA Y UN SERVICIO CADA 72 HORAS):** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y en el caso de emergencia, La Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender las eventualidades en el vehículo o motocicleta propiedad del Afiliado o Dependiente como falta de combustible para que el vehículo o motocicleta pueda circular hasta una estación de suministro de combustible. Será llevado dos (2) galones máximos para automóvil y un (1) galón máximo para motocicleta del combustible según la necesidad para llegar al punto de abastecimiento más cercano. El Afiliado o Dependiente en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia por auxilio vial.

La cantidad de combustible a llevar será valorada con el Proveedor y su capacidad de traslado.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y con un límite de 3 eventos al año. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

- El servicio de asistencia no se prestará cuando el automóvil o motocicleta esté en condiciones de continuar en marcha o bien cuente con gasolina en la reserva del tanque de gasolina.

- El servicio de asistencia no procederá si no se trata de una emergencia.

- 5. ASISTENCIA VIAL DE CERRAJERÍA PARA APERTURA DEL AUTOMÓVIL O CAJUELA DE MOTOCICLETA (POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO DE LAS LLAVES):** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida o extravío de las llaves del automóvil o cajuela de motocicleta, que impida la apertura del automóvil o cajuela de la motocicleta propiedad del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios enviará a la brevedad un técnico especializado que realizará la apertura del automóvil o cajuela de la motocicleta. El Afiliado o Dependiente en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia por auxilio vial.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y sin límite de eventos al año. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

- Reparación, ajuste o reposición de las chapas dañadas por intento de hurto, robo, deterioro natural, choque y/o apertura de baúl.
- Reparación o cambio de switch.
- Cambio, reparación o hechura de la llave del automóvil o cajuela de la motocicleta.
- Reparación o programación de controles remotos del vehículo.
- Ignición del automóvil o motocicleta.

- 6. COMUNICACIÓN DE MENSAJES URGENTES:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios se encargará de transmitir los mensajes urgentes que le soliciten derivados de una situación de emergencia. En caso de imposibilidad de comunicación del Afiliado o Dependiente por enfermedad o muerte, dicho beneficio se extiende a un familiar en línea directa.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 7. REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS CERCANOS A LA UBICACIÓN DEL AFILIADO:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios proporcionará vía telefónica información general sobre talleres mecánicos cercanos a la ubicación del Afiliado o Dependiente.

Los gastos derivados por la atención de los técnicos de mecánica serán cubiertos por cuenta y riesgo del Afiliado o Dependiente.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 8. REFERENCIA DE CLÍNICAS MEDICAS CERCANAS A LA UBICACIÓN DEL AFILIADO:** Por previa solicitud del afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios proporcionará vía telefónica información general sobre centros médicos cercanos a la ubicación del Afiliado o Dependiente.

Los gastos derivados por la atención médica serán cubiertos por cuenta y riesgo del Afiliado o Dependiente.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 9. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA CON MOTIVO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO O EN MOTOCICLETA:** : Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y en caso de que el Afiliado o Dependiente sufra lesiones súbitas o imprevistas debido a un accidente automovilístico o en motocicleta, que requiera el traslado a un centro asistencial, La Prestadora de Servicios gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro asistencial médico más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita.

En caso de no existir ésta, La Prestadora de Servicios, coordinará el traslado por medio de los servicios de ambulancia pública de la localidad (Cruz Roja).

El operador médico de La Prestadora de Servicios orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

Una vez finalizado el traslado de ambulancia, todo gasto incurrido a consecuencia de la atención médica en el centro asistencial de referencia será responsabilidad del Afiliado o Dependiente.

Este servicio se prestará sin límite de cobertura y con un límite de 2 eventos al año. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

- 10. PAGO DE TAXI HASTA EL DOMICILIO PARA EL TRASLADO DEL AFILIADO POR ROBO TOTAL DE AUTOMÓVIL O MOTOCICLETA:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y a consecuencia de robo o hurto total del automóvil o motocicleta propiedad del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de taxi para trasladarse a su domicilio.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y con un límite de 2 eventos al año. La Prestadora de Servicios prestará el servicio siempre y cuando se tenga la infraestructura privada, en caso de no tenerla se coordinará con el servicio de reembolso.

ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES A PARTIR DEL KILÓMETRO VEINTICINCO (25)

- 11. GASTOS DE HOTEL POR REPARACIÓN DEL VEHÍCULO O TAXI PARA EL REGRESO O CONTINUACIÓN DEL VIAJE (UN SERVICIO CADA 72 HORAS):** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, y en caso de avería que no permita la circulación autónoma del automóvil o motocicleta propiedad del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios gestionará los servicios de alojamiento por un (1) día o enviará un transporte para trasladar al Afiliado o Dependiente a su lugar de destino o regreso al domicilio. La prestación de este servicio será a partir del kilómetro 25, tomando como referencia el domicilio del Afiliado o Dependiente.

Para la prestación de este servicio, el Afiliado deberá enviar por correo electrónico a cabinani@asistenciainternacional.com los soportes que acrediten la avería del automóvil o motocicleta (soportes del taller).

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y con un límite de 2 eventos al año. La Prestadora de Servicios prestará el servicio siempre y cuando se tenga la infraestructura privada, en caso de no tenerla se coordinará con el servicio de reembolso.

- 12. PAGO DE TAXI PARA EL TRASLADO POR ROBO TOTAL DEL AUTOMÓVIL O MOTOCICLETA:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y a consecuencia del robo o hurto total del automóvil o motocicleta propiedad del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de taxi para trasladarse en la ciudad donde se encuentre. La prestación de este servicio se hará a partir del kilómetro veinticinco (25), tomando como referencia el domicilio del Afiliado o Dependiente.

Para la prestación de este servicio el Afiliado o Dependiente deberá enviar por correo electrónico a cabinani@asistenciainternacional.com los soportes legales, debidamente autenticados que confirmen el robo o hurto total del automóvil o motocicleta.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y con un límite de 2 eventos al año. La Prestadora de Servicios prestará el servicio siempre y cuando se tenga la infraestructura privada, en caso de no tenerla se coordinará con el servicio de reembolso.

- 13. ASISTENTE VIRTUAL PARA TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DERIVADOS DEL ROBO O HURTO DE LA MOTOCICLETA:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y como a consecuencia de robo o hurto del automóvil o motocicleta propiedad del Afiliado o Dependiente,

La Prestadora de Servicios coordinará y recaudará telefónicamente la información que el afiliado solicite para realizar los trámites administrativos correspondientes antes las autoridades competentes.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

14. SERVICIO DE CHOFER PROFESIONAL (UN SERVICIO CADA 72 HORAS): Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y en caso de impedimento médico, accidente, enfermedad, que le impidan conducir el automóvil o motocicleta propiedad del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios coordinará y programará en acuerdo con el Afiliado o Dependiente el envío de un transporte o conductor designado a efecto de:

- a) Transportar al Afiliado o Dependiente hacia el domicilio declarado y reportado oportunamente en el momento de la situación que lo ponga en la imposibilidad de manejo de su automóvil o motocicleta.
- b) Conducir el vehículo del Afiliado o Dependiente al domicilio declarado y reportado por el Afiliado o Dependiente, por el trayecto más directo. Siempre y cuando exista la infraestructura vial que posibilite la conducción segura del vehículo. El trayecto referido se llevará a cabo dentro de la ciudad correspondiente al domicilio declarado por el Afiliado o Dependiente.

La prestación de este servicio excluye todos los gastos que puedan derivarse del mismo, como peaje, mantenimiento y reparación del automóvil o motocicleta, combustible, gastos personales del Afiliado, Dependiente, familiares y acompañantes (hotel, comidas, etc.).

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y sin límite de eventos al año. Será brindado únicamente en las principales ciudades. La prestación de este servicio se hará a partir del kilómetro veinticinco (25), tomando como referencia el domicilio del Afiliado o Dependiente. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

15. INFORMACIÓN TURISTICA PREVIA A UN VIAJE: Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y con antelación de dos (2) días al viaje, el Afiliado podrá contar con la colaboración de La Prestadora de Servicios vía telefónica con información de hoteles, lugares a visitar, restaurantes, etc.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

16. TRASLADO DEL CUERPO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR: Por previa solicitud del Dependiente y a consecuencia del fallecimiento del Afiliado, La Prestadora de Servicios le brindará el beneficio de repatriación para trasladar el cuerpo a su ciudad de origen o ciudad indicada por el Dependiente. La prestación de este servicio se hará a partir del kilómetro veinticinco (25), tomando como referencia el domicilio del Afiliado.

Para la prestación de este servicio el Dependiente deberá enviar por correo electrónico a cabinani@asistenciainternacional.com los soportes legales que confirmen el fallecimiento del Afiliado (acta de defunción, fotocopia de cédula), los cuales serán sometidos a estudio y se estará dando respuesta en un tiempo no mayor de veinticuatro (24) horas.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y con un límite de 1 evento al año.

17. GASTOS DE TRANSPORTE PARA RECUPERACIÓN DEL AUTOMÓVIL O MOTOCICLETA: Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y a consecuencia de robo o hurto total del automóvil o motocicleta propiedad el Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios le brindará el beneficio para trasladarse al lugar donde se encuentra su automóvil o motocicleta robada. La prestación de este servicio se hará a partir del kilómetro veinticinco (25), tomando como referencia el domicilio del Afiliado o Dependiente.

Para la prestación de este servicio el Afiliado o Dependiente deberá enviar por correo electrónico a cabinani@asistenciainternacional.com los soportes legales autenticados que confirmen el robo o hurto del automóvil o motocicleta.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y con un límite de 2 eventos al año. Se prestará mientras se cuente con la infraestructura privada, en caso de no tenerla se coordinará con el servicio de reembolso.

- 18. GASTOS DE TRANSPORTE PARA EL REGRESO O CONTINUACIÓN DEL VIAJE:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y en caso de avería que no permita la circulación autónoma de automóvil o motocicleta propiedad del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios gestionará un transporte para trasladar al Afiliado o Dependiente a su lugar de destino o regreso a su domicilio. La prestación de este servicio se hará a partir del kilómetro veinticinco (25), tomando como referencia el domicilio del Afiliado o Dependiente.

Para la prestación de este servicio el Afiliado o Dependiente deberá enviar por correo electrónico a cabinani@asistenciainternacional.com los soportes que acrediten la avería del automóvil o motocicleta (soportes del taller).

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y con un límite de 2 eventos al año. Se prestará mientras se cuente con la infraestructura privada, en caso de no tenerla se coordinará con el servicio de reembolso.

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CARRETERA

- 19. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y siempre que este requiera orientación legal telefónica a consecuencia de un accidente de tránsito, La Prestadora de Servicios lo contactará con un profesional en la materia, con el fin de darle una orientación legal telefónica, para gestionar adecuadamente los trámites correspondientes al accidente de tránsito o colisión, quedando excluida La Prestadora de Servicios de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente respecto a la orientación telefónica; o bien, si el Afiliado o Dependiente ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por cuenta del Afiliado o Dependiente.

Los gastos de la colisión por daños materiales y/o personales serán cubiertos por cuenta y riesgo del Afiliado o Dependiente.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 20. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO O HURTO DEL AUTOMÓVIL O MOTOCICLETA:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y siempre que requiera orientación legal telefónica a consecuencia del robo o hurto del automóvil o motocicleta propiedad del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios lo contactará con un profesional en la materia, con el fin de darle una orientación legal telefónica, para gestionar adecuadamente los trámites correspondientes al robo o hurto del automóvil o motocicleta, ante las autoridades competentes, quedando excluida La Prestadora de Servicios de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente respecto a la orientación telefónica; o bien, si el Afiliado o Dependiente ha decidido por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por cuenta del Afiliado o Dependiente.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 21. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR:** Por previa solicitud del Dependiente y siempre que este requiera orientación legal telefónica a consecuencia del fallecimiento del Afiliado, según sea el caso, La Prestadora de Servicios lo contactará con un profesional en la materia, con el fin de darle una orientación legal telefónica al Dependiente para gestionar adecuadamente los trámites legales en medicina legal u otras instituciones competentes, quedando excluida La Prestadora de Servicios de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente respecto a la orientación telefónica;

o bien, si el Afiliado o Dependiente ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por cuenta del Afiliado o Dependiente.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 22. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE PROCESO PENAL POR UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y si a causa de un accidente de tránsito se presentarán daños personales a un tercero y el Afiliado o Dependiente corriere el riesgo de quedar detenidos por una autoridad judicial competente, La Prestadora de Servicios lo contactará con un profesional en la materia, con el fin de darle una orientación legal telefónica al Afiliado o Dependiente, para realizar las gestiones iniciales de defensa legal derivada de la responsabilidad penal a consecuencia de la acción culposa y no dolosa de tales delitos, así como la orientación legal telefónica para tramitar la libertad bajo caución económica, entendiéndose que el monto de dicha caución económica será asumido y pagado en su totalidad por el Afiliado o Dependiente.

Este servicio no se prestará en caso que el Afiliado o Dependiente involucrado en el accidente de tránsito se encuentre, en el momento en que ocurra el mismo, en estado de ebriedad o bajo el efecto de enervantes, estupefacientes o psicotrópicos, o de igual forma si los hijos menores de veinticinco (25) años del Afiliado no cuenten con la documentación pertinente (licencia de conducir, tarjeta de circulación, etc.) y si a causa de esta detención fuese por no portar la licencia de algunos de los ya mencionados no aplica dicho servicio.

De cualquier manera, La Prestadora de Servicios deja expresa constancia y el Afiliado y/o Dependiente acepta conocer que este servicio es de medio y no de resultados, por lo cual el Afiliado y/o Dependiente, aceptan que la Prestadora de Servicios no será responsable de los resultados de las acciones emprendidas o dejadas de emprender por el Afiliado y/o Dependiente, por las personas que él autorice o por los profesionales que intervengan con ocasión de la defensa realizada.

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

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

ASISTENCIA EN EL HOGAR

- 23. ENVÍO Y PAGO DE PLOMERO:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, y cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del domicilio, y mientras sea tubería PVC, se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, La Prestadora de Servicios se contactará a la mayor brevedad posible con un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. En todo momento el Afiliado o Dependiente debe de supervisar la ejecución del servicio.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y sin límites de eventos al año. Incluye los materiales y mano de obra. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

- 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.

- Rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar o ver las pérdidas de agua interna.
- Arreglo de canales, bajantes y tuberías galvanizadas.
- Destape de tuberías de aguas residuales, debido a la mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores al inmueble.
- Averías que se deriven de humedades o filtraciones.
- Cualquier tipo de reparación en áreas propias de la empresa de acueducto y alcantarillado local.
- 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.
- Tuberías de agua o propias del domicilio diferentes a materiales de PVC.
- Las revisiones por posibles pérdidas de agua e incremento en la facturación.

24. ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA: Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, y cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial derivado de un corto circuito, La Prestadora de Servicios se contactará a la mayor brevedad posible con un técnico especializado que controlará la emergencia con el fin de 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 domicilio. En todo momento el Afiliado o Dependiente debe de supervisar la ejecución del servicio.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y sin límite de eventos al año. Incluye los materiales y mano de obra. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

- En 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.
- No se realizarán cambios completos de líneas de energía.
- La verificación del contador y cables de energía antes del contador serán responsabilidad de la empresa de energía.
- Las revisiones eléctricas por posibles pérdidas de energía o incremento en la facturación.

25. ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO: Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, y cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo o hurto de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo o hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso al domicilio, La Prestadora de Servicios enviará a la mayor brevedad un técnico especializado que superará la emergencia con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta principal el domicilio. En todo momento el Afiliado o Dependiente debe de supervisar la ejecución del servicio.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y sin límite de eventos al año. Incluye los materiales y mano de obra. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

- Reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores.
- La apertura, cambio, reposición o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.
- Hechura de llaves nuevas.
- Cambio o reparación de cerraduras por falta de mantenimiento.
- Compra de la cerradura para instalación y su correcto cierre.
- Cualquier puerta diferente a la puerta principal de acceso al domicilio.
- Apertura de puerta de seguridad o blindada.
- Cerraduras de seguridad.
- Cambio de combinación de la cerradura si no por indicación del proveedor enviado y cuando la misma sea obligatoria para el correcto cierre del domicilio.

26. ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO: Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, y cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del domicilio que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes o de terceros, La Prestadora de Servicios enviará un técnico especializado que superará la emergencia. En todo momento el Afiliado o Dependiente debe de supervisar la ejecución del servicio.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y sin límite de eventos al año. Incluye los materiales y mano de obra. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

- Cualquier clase de espejos.
- Puertas de vidrio y ventanales corredizos.
- Vidrios de seguridad.
- Vidrios con diseños (dibujos, colores, corrugados).
- Vidrios que excedan 4 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 que no den hacia la calle.
- Cualquier rotura en vidrios de fachada por asonadas, vandalismos, revueltas, eventos públicos o fenómenos naturales.
- Cualquier rotura de vidrios de fachada que se encuentren resguardados por balcones o rejas.

27. ENVÍO Y PAGO DE SERVICIO DE TRASLADO DE MUEBLES ENTRE AMBIENTES DEL HOGAR: Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y con antelación de cinco (5) horas, La Prestadora de Servicios colocará a disposición del Afiliado o Dependiente una persona para mover muebles (no fijados al inmueble de ninguna forma) de la vivienda habitual del Afiliado o Dependiente (camas, sofá, armarios, espejos, etc.) a un lugar diferente dentro de la misma vivienda. Este servicio será brindado en los horarios habituales de trabajo de 8:00 a 17:00 horas de lunes a viernes en las principales ciudades. En todo momento el Afiliado o Dependiente debe de supervisar la ejecución del servicio.

Este servicio se prestará de sin límite máximo de cobertura y con un límite de 2 eventos al año. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

- Servicios fuera del horario 8:00 a 17:00 de lunes a viernes.
- Movimientos masivos de elementos del hogar (más de tres (3) artículos en el mismo día).
- Solicitud de servicios que no se programen con una diferencia de cinco (5) horas.

- Cualquier tipo de mueble que sea fijo o semifijo en la vivienda del cliente del Afiliado.

- 28. ENVÍO Y PAGO DE SERVICIO PARA FIJACIÓN (CUADROS, CORTINAS Y OJO MÁGICO)(INCLUYE TRASLADO Y MANO DE OBRA):** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, y cuando sea necesaria la mano de obra para la fijación de cuadros, instalaciones de cortinas, instalación de ojo mágico en puertas de madera o traslado de muebles (no fijados al inmueble de ninguna forma) dentro del ambiente del domicilio, La Prestadora de Servicios se contactará con un técnico especializado para la ejecución (mano de obra) de la asistencia indicada. En todo momento el Afiliado o Dependiente debe de supervisar la ejecución del servicio.

Se prestará exclusivamente en horario laboral hábil de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas y única y exclusivamente en las principales ciudades de la República y siempre y cuando exista al infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

Este servicio se prestará sin un límite máximo de cobertura y con un límite de 2 eventos al año. Incluye los materiales y mano de obra. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

- La instalación de equipos electrónicos, equipos de línea blanca o café, audio y vídeo.

- 29. DECORADORA DE INTERIORES SERVICIO DE ORIENTACIÓN PARA LA DECORACIÓN DEL NUEVO HOGAR:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios coordinará la visita de un orientador en decoración de interiores con la finalidad de brindar consejos para la decoración del nuevo hogar. No están incluidos diseños de proyectos, bosquejos, croquis, ni ningún tipo de proyecto o anteproyecto.

Se prestará exclusivamente en horario laboral hábil de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas y única y exclusivamente en las principales ciudades de la República, y siempre y cuando exista al infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y con un límite de 2 eventos al año. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

- 30. SERVICIO DE LIMPIEZA DE INMUEBLES POR EVENTO CUBIERTO:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y cuando a consecuencia de un hecho súbito o imprevisto de plomería que produzca inundación total o parcial de alguna de las áreas internas del domicilio y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por La Prestadora de Servicios, se enviará personal de limpieza para asistir limpiando el domicilio de la emergencia, el servicio se limita a la limpieza exclusiva del inmueble de forma superficial considerándose como tal la desobstrucción de área inundada hasta el punto en que se pueda circular y no mayor detalle a ese.

Se encuentra excluida la limpieza de alfombras unidas de forma permanente o no al inmueble, cortinas, ropas, cielo raso y también se excluye la limpieza de cualquier tipo de bien mueble.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y sin límite de eventos al año. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

- 31. TRANSPORTE DE MUEBLES POR EVENTO CUBIERTO:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, y cuando a consecuencia de cualquiera de los siguientes eventos: incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se

desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres, el domicilio quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes en él contenidos, La Prestadora de Servicios realizará el traslado o transporte de tales bienes hasta el sitio designado por el Afiliado o Dependiente, dentro de la misma ciudad, y de regreso hasta el domicilio cuando hayan culminado las reparaciones.

Es servicio se prestará en las principales ciudades de la República. Quedan excluidos de esta cobertura los gastos de depósito (arrendamiento) y custodia de los bienes trasladados, el cual deberá ser asumido por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y sin límite máximo de eventos al año. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

- 32. GUARDA DE MUEBLES POR EVENTO CUBIERTO:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, y cuando a consecuencia de cualquiera de los siguientes eventos: incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres y dicho inmueble quede expuesto a cualquier tipo de robo o hurto y pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes o de terceros, La Prestadora de Servicios enviará un agente de seguridad para cubrir la emergencia.

El servicio se prestará en las principales ciudades de la República.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y sin límite máximo de eventos al año. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

- 33. HOTEL POR INHABILIDAD DEL DOMICILIO:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, y cuando a consecuencia de un accidente o emergencia en la residencia permanente del Afiliado, que no permita la estadía temporal de sus habitantes, la cual será evaluada previamente por el equipo técnico de La Prestadora de Servicios, quien emitirá un diagnóstico de los daños, para determinar el estado de la vivienda del Afiliado, en caso de así ser recomendado por el equipo técnico de La Prestadora de Servicios cubrirá el costo por la estancia en un hotel cercano a la residencia permanente del Afiliado. El excedente por evento será cubierto por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos. El pago del hotel sólo incluye la estancia, quedan excluidos los alimentos, servicio de bar y demás que incurra el Afiliado o Dependiente mientras permanezca en el hotel, dichos gastos serán pagados directamente por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos. El Afiliado o Dependiente en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y con un límite de 2 eventos de tres noches máximas cada uno al año. La cobertura será material y en los casos donde la infraestructura pública o privada impida la prestación del mismo, se optará por la modalidad del reembolso.

- 34. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS PARA MANTENIMIENTOS GENERALES EN EL HOGAR:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, y cuando requiera de servicios de conexión en el hogar, La Prestadora de Servicios podrá referenciarle un profesional o técnico para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, limpieza, ampliación o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia. El costo de estos servicios correrá por cuenta del Afiliado o Dependiente. Los Servicios por conexión serán: albañilería, construcción y remodelación, impermeabilización, herrería, carpintería, fumigaciones y exterminio de plagas, técnicos en electrodomésticos, pintura, acabados, recubrimientos y decoración, plomería, electricidad, cerrajería, vidriería, fontanería, lavado de tanques y alfombras y técnicos diversos especializados al hogar.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año y los costos de los servicios deben ser asumidos por el Afiliado o Dependiente con sus recursos.

- 35. INDICACIÓN DE EMPRESAS DE FUMIGACIÓN PARA EL HOGAR:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, y cuando requieran servicios de referencia de técnicos en fumigación, La Prestadora de Servicios podrá dar referencias de técnicos especializados, que atienda el servicio solicitado, el costo de estos servicios correrá por cuenta del Afiliado o Dependiente.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

ASISTENCIA CHECK UP HOGAR

- 36. ASISTENCIA CHECK UP HOGAR:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y cuando requiera:

- Mano de obra para la revisión de la instalación eléctrica para el cambio de tomas e interruptores, limitado a 5 unidades.
- Verificación de posibles fugas de agua en registros, inodoros, grifos, sifones, mangueras de abasto desde que estén en un lugar visible y accesible (no detección de fugas).
- Lubricación de bisagras, de puertas y ventana, siempre que no aplique el desmontaje de las mismas.
- Instalaciones de duchas eléctricas o cambio de resistencia.
- Limpieza de canoas de hasta una distancia de 15 metros.

El servicio se prestará a partir del sexto mes de vigencia del programa de asistencia (6 meses cumplidos y pagados) La Prestadora de Servicios enviará a técnico especializado a las principales ciudades de la República para realizar dichas laborales al domicilio del afiliado. Lo anterior incluye la mano de obra, los materiales son por cuenta del Afiliado o Dependiente. El Afiliado o Dependiente en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

Este servicio se prestará hasta el siguiente límite: US\$ 100.00 (cien dólares americanos) y con un límite de 1 evento al año. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

ASISTENCIA MÉDICA

- 37. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA EN CASO DE EMERGENCIA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD:** Previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios brindará el traslado médico terrestre en ambulancia en caso de que el Afiliado o Dependiente, a consecuencia de una emergencia causada por accidente o enfermedad, La Prestadora de Servicios gestionará y cubrirá el pago del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro asistencial médico más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, La Prestadora de Servicios, coordinará el traslado por medio de los servicios de ambulancia pública de la localidad (Cruz Roja).

El operador médico de La Prestadora de Servicios orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

Una vez finalizado el traslado de ambulancia, todo gasto incurrido a consecuencia de la atención médica en el centro asistencial de referencia será responsabilidad del Afiliado o Dependiente.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y con un límite de 2 eventos al año. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho

monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

- 38. VISITA MÉDICA A DOMICILIO (UN SERVICIO CADA 72 HORAS):** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios podrá dirigir un médico general a su domicilio para realizar chequeos básicos. Esta asistencia está sujeta a la autorización de un profesional médico con el cual se realiza previamente una orientación médica telefónica. La asistencia de visita médica al domicilio se brinda por enfermedades no preexistentes.

Este servicio será prestado sin límite máximo de cobertura y con un límite de 2 eventos al año y está sujeto a ser brindado por los proveedores que pertenezcan a la red de La Prestadora de Servicios. La Prestadora de Servicios, se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al Afiliado o Dependiente el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

- 39. CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios buscará en las zonas cercanas al Afiliado o Dependiente los precios de medicamentos más bajos. La compra del medicamento de los medicamentos será por cuenta del Afiliado o Dependiente.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 40. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios pondrá en contacto al Afiliado o Dependiente con un profesional de la salud para que le brinde una orientación médica telefónica ante cualquier emergencia, orientación en la utilización de medicamentos para la prevención de automedicación, orientación sobre síntomas, orientaciones médicas en general e interpretación de resultados de exámenes de laboratorio. Queda entendido que la orientación medica telefónica no sustituye una visita médica presencial, por lo cual el medico no tiene permitido diagnosticar o recetar vía telefónica. El servicio se utilizará meramente como una orientación.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 41. CONEXIÓN CON MÉDICOS, LABORATORIOS, HOSPITALES, FARMACIAS Y CLÍNICAS DENTALES:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios buscará información de interés para que pueda solicitar servicios de manera particular, el costo del mismo será lo asumirá el Afiliado o Dependiente.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

ASISTENCIA NUTRICIONAL

- 42. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios le comunicará con un profesional en el campo de la nutrición, para adultos y niños, quién le orientará telefónicamente, con el objetivo de tener una alimentación saludable. La Prestadora de servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente por la orientación telefónica.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 43. CONSEJO NUTRICIONAL TELEFÓNICO:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios le comunicará con un profesional en el campo de la nutrición, para adultos y niños, quién le aconsejará telefónicamente, con el objetivo de tener una alimentación saludable. La Prestadora de servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente por la orientación telefónica.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 44. GUÍA PARA LA PREPARACIÓN DE DIETAS SALUDABLES Y BIEN BALANCEADAS:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios podrá comunicarlo con un

especialista en temas de nutrición para ayudar telefónicamente en la creación de dietas a base de alimentos balanceados y saludables, enfocadas en las necesidades del usuario y rutinas diarias. La Prestadora de servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente por la orientación telefónica.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 45. INFORMACIÓN SOBRE CONTENIDO CALÓRICO DE LOS ALIMENTOS:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios podrá comunicarlo con un especialista en temas de nutrición para ayudar telefónicamente sobre las calorías de los alimentos. Esto con el fin de proporcionar cantidades adecuadas y que sean saludables para el usuario. La Prestadora de servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente por la orientación telefónica.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 46. RECETAS ESPECIALES PARA PERSONAS CON DIABETES, SOBREPESO, INTOLERANTES A LA LACTOSA Y GLUTEN:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios podrá comunicarlo con un especialista en temas de nutrición que telefónicamente ayude al usuario en la creación de dietas adecuadas para sus necesidades. La Prestadora de servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente por la orientación telefónica.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 47. REFERENCIA CON ESPECIALISTAS EN NUTRICIÓN:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios buscará información de interés para que pueda solicitar servicios de nutrición de manera particular, el costo del mismo será lo asumirá el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos. La Prestadora de servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente por la orientación telefónica.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

ASISTENCIA CULINARIA

- 48. INFOCHEF:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios podrá comunicarlo telefónicamente con un orientador culinario para que le sean proporcionados consejos culinarios para la preparación de platillos con recetas saludables, diferentes e innovadoras, así como recetas rápidas y fáciles (para emergencias) y recomendaciones para preparar platillos comunes de forma más sana. Este servicio será brindado en horario hábil de 8:00 a 17:00 horas de lunes a viernes. La Prestadora de servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente por la orientación telefónica.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 49. REFERENCIAS DE CATERING SERVICE:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios buscará información sobre empresas de catering service, para que pueda solicitar servicios de manera particular, el costo del mismo será lo asumirá el Afiliado o Dependiente.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

ASISTENCIA TECNOLÓGICA EN LÍNEA

- 50. ASISTENCIA TECNOLÓGICA EN LÍNEA:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de servicios podrá comunicarlo con un profesional en tecnología para que, vía

telefónica o remota, ingresando vía internet a la computadora del Afiliado o Dependiente con el fin de solucionar el problema. Es necesario que el Afiliado y/o Dependiente autorice el acceso y que cuente con acceso a internet y la tecnología necesaria para este fin. El soporte técnico se dará para:

- Soporte tecnológico en línea para la instalación y desinstalación de softwares licenciados que posean documentación descriptiva del proceso de instalación (Office, Windows, Internet, Antivirus, aplicativos multimedia, aplicativos de comunicación) y sus services packs.
- Instalación de antivirus por periodo restrictivo o limitado (de prueba) como paso previo a la compra de licencia definitiva, que deberá ser pagado por el Afiliado o Dependiente de sus propios recursos, y de software abierto o propiedad del Afiliado o Dependiente.
- Soporte tecnológico en línea para solución de problemas de acceso al correo electrónico (Outlook, Outlook Express, Gmail, Yahoo, etc.).
- Soporte tecnológico en línea para la instalación de Antispyware (AD WARE).
- Soporte tecnológico en línea para la solución de problemas de impresión.
- Guía rápida para el acceso y navegación en internet (ubicación de funciones).
- Guía rápida para el uso de herramientas de programas del paquete Office a nivel básico o intermedio (ubicación de funciones).
- Soporte tecnológico en línea para la instalación de filtro de seguridad en el acceso de internet para los niños.

La Prestadora de servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente por la asistencia tecnológica en línea. El costo de software, hardware o cualquier otro accesorio tecnológico lo asumirá el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

ORIENTACIÓN LEGAL

- 51. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA CIVIL, PENAL O FAMILIAR:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y cuando requiera alguna orientación legal telefónica, para resolver inquietudes en materia Civil, Penal o Familiar, La Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de darle una orientación legal telefónica al Afiliado o Dependiente para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada. La Prestadora de Servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente por la consulta jurídica. Queda excluida La Prestadora de Servicios de responsabilidad si el Afiliado o Dependiente ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por cuenta del Afiliado o Dependiente.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 52. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO EN EL DOMICILIO:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y en caso de robo en el domicilio propiedad del Afiliado, La Prestadora de Servicios se pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de darle una orientación legal telefónica respecto al robo a la vivienda del Afiliado. La Prestadora de Servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente por la consulta jurídica. Queda excluida La Prestadora de Servicios de responsabilidad si el Afiliado o Dependiente ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por cuenta del Afiliado o Dependiente.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 53. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DEL AUTOMÓVIL O MOTOCICLETA:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y siempre que requiera orientación legal telefónica a consecuencia del robo o hurto del automóvil o motocicleta propiedad del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios lo contactará con un profesional en la

materia, con el fin de darle una orientación legal telefónica, para gestionar adecuadamente los trámites correspondientes al robo o hurto del automóvil o motocicleta, ante las autoridades competentes, quedando excluida La Prestadora de Servicios de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente respecto a la orientación telefónica; o bien, si el Afiliado o Dependiente ha decidido por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por cuenta del Afiliado o Dependiente.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 54. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR:** Por previa solicitud del Dependiente y siempre que este requiera orientación legal telefónica a consecuencia del fallecimiento del Afiliado, según sea el caso, La Prestadora de Servicios lo contactará con un profesional en la materia, con el fin de darle una orientación legal telefónica al Dependiente para realizar los gestionar adecuadamente legales en medicina legal u otras instituciones competentes, quedando excluida La Prestadora de Servicios de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente respecto a la orientación telefónica; o bien, si el Afiliado o Dependiente ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por cuenta del Afiliado o Dependiente.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE INTERÉS A LA FAMILIA

- 55. INFORMACIONES SOBRE RESTAURANTES:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y cuando requieran de servicios de referencia sobre restaurantes cerca de la zona donde se encuentre o se encontrará, La Prestadora de Servicios realizará una búsqueda en internet y brindará la información necesaria. Los costos de los servicios serán asumidos por el Afiliado o Dependiente con sus recursos.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 56. INFORMACIONES SOBRE CINE, CONCIERTOS, TEATROS, MUSEOS Y EVENTOS CULTURALES:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y cuando requieran de servicios de referencias varias, con comunicarse a la línea de emergencia, La Prestadora de Servicios realizará la búsqueda que sea pertinente para brindar la información requerida por el Afiliado o Dependiente. Los costos de los servicios serán asumidos por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 57. INFORMACIÓN SOBRE TARIFAS DE HOTELES:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y cuando requieran servicios de referencias varias, con comunicarse a la línea de emergencia, La Prestadora de Servicios realizará la búsqueda y verificación de tarifas de los hoteles de interés del Afiliado y/o Dependiente. Los costos de los servicios serán asumidos por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 58. INFORMACIÓN DE TRADUCTORES E INTÉRPRETES:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y cuando requieran servicios de referencias varias, con comunicarse a la línea de emergencia, La Prestadora de Servicios realizará la búsqueda y verificación de profesionales en el lenguaje para ayudar al Afiliado o Dependiente a solucionar sus necesidades. Los costos de los servicios serán asumidos por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 59. INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE FLORISTERÍAS:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y cuando requieran servicios de floristería, con comunicarse a la línea de emergencia, La Prestadora de Servicios realizará la búsqueda, coordinación de los servicios

deseados por el Afiliado o Dependiente. Los costos de los servicios serán asumidos por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 60. INFORMACIÓN SOBRE EMPRESAS PARA LA LIMPIEZA DE ALFOMBRAS:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y cuando requiera de servicios particulares de limpieza de alfombras, La Prestadora de Servicios buscará empresas prestadoras del servicio y dará al afiliado los números de contacto al cliente para que este contrate los servicios. Los costos de los servicios serán asumidos por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 61. INFORMACIÓN DE EMPRESAS DE FUMIGACIÓN PARA EL HOGAR:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y cuando requieran servicios de referencia de técnicos en fumigación, La Prestadora de Servicios podrá dar referencias de técnicos especializados, que atienda el servicio solicitado. Los costos de estos servicios serán asumidos por el Afiliado o Dependiente con sus recursos.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 62. INDICACIÓN DE SERVICIOS DE COURIER:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y cuando requieran servicios de referencia de empresas que ofrecen el servicio de llevar, de un lugar a otro, correspondencia, cartas o paquetes, La Prestadora de Servicios podrá dar referencias de empresas especializadas en este servicio para que el Afiliado o Dependiente contrate los servicios. Los costos de los servicios serán asumidos por el Afiliado o Dependiente con sus propios recursos.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 63. COTIZACIÓN DE LUGARES DE VENTA Y MEJORES PRECIOS DE EQUIPO DE CÓMPUTO:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente y cuando requieran la cotización de equipo de cómputo, La Prestadora de Servicios realizará la búsqueda y cotización de mejores precios en el mercado sobre PC o laptops deseados por el Afiliado o Dependiente. Los costos de la compra de los equipos de cómputo serán asumidos por el Afiliado o Dependiente de sus propios recursos.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 64. INDICACIÓN Y COORDINACIÓN DE RESERVACIONES EN RENT A CAR:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, y cuando requieran la referencia para renta de automóvil, La Prestadora de Servicios buscará empresas para la coordinación y reservación de automóviles para el uso del Afiliado o Dependiente. Los costos de los servicios serán asumidos por el Afiliado o Dependiente con sus recursos.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

- 65. INFORMACIÓN SOBRE LAVANDERÍAS:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, y cuando requieran de servicios de referencia sobre lavanderías cerca de la zona donde se encuentre el Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios realizará una búsqueda y brindará la información necesaria. Los costos de los servicios serán asumidos por el Afiliado o Dependiente con sus recursos.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

- 66. ASISTENCIA TELEFÓNICA PARA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA:** Previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios lo contactará con un profesional vía telefónica y cuando necesite orientación administrativa de interés para la empresa sobre:

- Trámites para registro de la empresa en tributación directa.
- Trámites de para legalización de libros contables.
- Orientación para Registro de la empresa en CCSS.
- Orientación en materia de impuestos.
- Orientación en régimen de facturación y elaboración de declaración y trámites ante el Registro de la Propiedad, se brindará información en temas como: amnistía tributaria, actualización y regulación tributaria, constancias electrónicas, información de cuenta corriente, emisión y entrega de avisos de cobros y omisos, consultas del estatus de las peticiones de gestión y emisión de planes de pago.
- Orientación pagos a la alcandía.
- Orientación para la obtención de permisos y patentes para una empresa.
- En cuanto a gestión tributaria se brindará orientación en torno a consultas generales sobre impuestos tributarios.
- Orientación para la realización de trámites ante el Registro Nacional de la Propiedad.

Los gastos en que incurra el Afiliado o Dependiente por la prestación de los servicios profesionales del referido serán pagados con sus propios recursos, La Prestadora de Servicios no será responsable por el resultado de las gestiones realizadas por parte del abogado o contador que contrate directamente el afiliado. La Prestadora de Servicios quedará excluida de cualquier responsabilidad o determinación que adopte el Afiliado o Dependiente por la orientación telefónica.

- 67. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL AFILIADO O UN FAMILIAR:** Por previa solicitud del Dependiente y siempre que este requiera orientación legal telefónica a consecuencia del fallecimiento del Afiliado o un familiar, según sea el caso, La Prestadora de Servicios lo contactará con un profesional en la materia, con el fin de darle una orientación legal telefónica al Dependiente para gestionar adecuadamente los trámites legales en medicina legal u otras instituciones competentes, quedando excluida La Prestadora de Servicios de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el Afiliado o Dependiente respecto a la orientación telefónica; o bien, si el Afiliado o Dependiente ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por cuenta del Afiliado o Dependiente.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y sin límites de eventos al año.

- 68. REFERENCIAS FUNERARIAS Y COTIZACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS:** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios proporcionará vía telefónica información general sobre negocios que brindan servicios de velación, funerales o capillas cercanos a la ubicación del Afiliado o Dependiente.

Los gastos derivados por la atención de los servicios funerarios serán cubiertos por cuenta y riesgo del Afiliado o Dependiente.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

SERVICIOS ACTIVADOS POSTERIOR A LA SUSCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE ASISTENCIAS

TELEDOCTOR – EL BENEFICIO SE ACTIVARÁ AL CUMPLIR 3 MESES DE PAGO AL DÍA DE LAS CUOTAS DEL CRÉDITO CON INSTACREDIT

- 69. TELEDOCTOR (BENEFICIO ACTIVADO AL CUMPLIR 3 MESES DE PAGO AL DÍA DE LAS CUOTAS DEL CRÉDITO):** Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios pondrá en contacto al solicitante con un profesional de la salud de Teledocor, para que le brinde una orientación médica, ante cualquier emergencia, utilización de medicamentos para la prevención de automedicación, orientación sobre síntomas o molestias que estén aquejando al Afiliado o Dependiente, recomendaciones médicas en general, farmacéutica e interpretación de exámenes de laboratorio, guardando un historial clínico.

A través de la App de Teledoctor el Afiliado y/o Dependiente podrán ponerse en contacto vía telefónica o por videollamada, con un profesional de la salud en Medicina General para que le brinde la orientación médica.

Para descargar la aplicación, el Afiliado y/o Dependiente deberá de seguir los siguientes pasos:

1. Conectarse a una red de internet WiFi o de datos móviles, a través de un teléfono Smartphone o Tablet.
2. Descargar la aplicación de Teledoctor Paciente en Google Play o App Store.
3. Ingresar usuario y contraseña recibida en el kit de bienvenida.
4. Seguir los pasos del manual de usuario para cambio de contraseña.
5. Puede hacer uso de la aplicación ilimitadamente.

El servicio busca brindar orientación médica al Afiliado o Dependiente, a través de videollamada o llamada telefónica, con el fin de apoyar en la solución más adecuada dependiendo del caso.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año. El servicio se activará a partir del tercer mes de vigencia del programa de asistencia y con las cuotas del crédito al día (3 meses cumplidos y pagados).

ASISTENCIA FUNERARIA EN CASO DE ACCIDENTE – EL BENEFICIO SE ACTIVARÁ AL CUMPLIR 6 MESES DE PAGO AL DÍA DE LAS CUOTAS DEL CRÉDITO CON INSTACREDIT

70. ASISTENCIA FUNERARIA EN CASO DE ACCIDENTE (BENEFICIO ÚNICAMENTE AL CUMPLIR 6 MESES DE PAGO AL DÍA DE LAS CUOTAS DEL CRÉDITO): Cobertura de Asistencia Funeraria Nacional e Internacional en caso de muerte accidental del Afiliado, lo cual incluye:

Repatriación de restos:

- Recoger el cuerpo desde el sitio del fallecimiento.
- Preparación del cuerpo, embalsamiento y tanatopraxia (preparación del cuerpo para la velación).
- Apoyo para realizar los trámites legales, consulares y traslado de cuerpos de cualquier país del mundo hacia Nicaragua.
- Proveer un féretro hermético para la repatriación.
- Funda de protección para el revestimiento del féretro para transporte aéreo.
- Traslados hacia y desde el aeropuerto.
- Trámites legales de aduana para la entrega del cuerpo en el aeropuerto de Nicaragua.
- La cobertura de los costos de repatriación incluye el transporte aéreo del cuerpo a Nicaragua.
- Traslado del cuerpo desde el aeropuerto internacional de Nicaragua hacia el lugar de velación, donde se prestará la asistencia funeraria a nivel nacional.
- Expatriaciones: Estarán cubiertas las expatriaciones de restos de cualquier lugar del territorio de Nicaragua hacia el país de origen del Afiliado. Cubriéndose únicamente, traslado de restos, trámites legales y entrega de los restos en el aeropuerto de la ciudad de origen del asegurado fallecido.

Asistencia Funeraria:

- Apoyo para realizar los trámites legales ante las autoridades competentes de Nicaragua.
- Traslado del cuerpo a la sala de velación o al domicilio a nivel nacional, al templo de la iglesia (misa de cuerpo presente) y al cementerio de la zona seleccionada por los familiares.
- Proveer un féretro de las características convenidas. (Corte lineal con las siguientes características: Acolchonado, tapizado en tela, con vidrio en la parte superior frontal y de tamaño estándar de acuerdo con las regulaciones vigentes)
- Brindar el servicio de tanatopraxia (preparación del cuerpo para la velación).
- Proveer la utilización de salas de velación o servicio a domicilio en el lugar en que indique el cliente por un lapso de 24 horas.

- Arreglos florales para el centro del féretro y dos arreglos florales adicionales tamaños medianos.
- Servicio de café, refrescos y alimentación ligera en la sala de velación, para todos los asistentes. En el servicio a domicilio incluye alquiler de sillas, altar o base donde se coloca el féretro, servicio de café, refresco y alimentación ligera, para todos los asistentes.
- Celebración del servicio religioso a cargo de un ministro de culto indicado por la familia.
- Gastos de Cremación/Gastos de Sepultura: Cubre el monto a pagar por concepto de inhumación o cremación, sujeto a disponibilidad (una es excluyente de la otra).

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y por 1 evento durante la vigencia del Programa de Asistencia. Se excluye la muerte por cualquier tipo de enfermedad (preexistente, súbita, etc.). El servicio se activará a partir del sexto mes de vigencia del programa de asistencia y con las cuotas del crédito al día (6 meses cumplidos y pagados). El Dependiente en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

ASISTENCIA DE LABORATORIO – EL BENEFICIO SE ACTIVARÁ AL CUMPLIR 12 MESES DE PAGO AL DÍA DE LAS CUOTAS DEL CRÉDITO CON INSTACREDIT

71. LABORATORIO BÁSICO (HEMATOLOGÍA, EXAMEN DE ORINA, HECES, PAPANICOLAU O ANTÍGENO PROSTÁTICO): Por previa solicitud del Afiliado o Dependiente, La Prestadora de Servicios podrá brindar la autorización para realizar un examen de hematología, orina, heces, examen de Papanicolau o antígeno prostático. El servicio de antígeno prostático se llevará a cabo en hombres mayores de 40 años. Estos servicios serán brindados con un prestador de salud de la red de La Prestadora de Servicios.

Este servicio se prestará sin límite máximo de cobertura y con un límite de 1 evento al año y únicamente para el titular del servicio. El servicio se prestará a partir del cuarto mes de vigencia a partir de la activación del mismo.

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 de los trabajos.
2. Los servicios que el Afiliado o Dependiente haya contratado sin previo consentimiento de La Prestadora de Servicios.
3. Los servicios que el AFILIADO o DEPENDIENTE haya contratado sin previo consentimiento de ASÍ ASISTENCIA INTERNACIONAL S.A.; salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.
4. Los servicios médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Afiliado o Dependiente con dolo o mala fe.
5. Los servicios médicos para enfermedades o lesiones derivados de tratamientos médicos, padecimientos crónicos o enfermedades preexistentes.
6. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica. Ni por enfermedades mentales.
7. Los gastos derivados de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas profesionales.
8. Cuando el Afiliado o Dependiente se niegue a colaborar con el personal designado por La Prestadora de Servicios para la prestación de los servicios de asistencia.
9. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.
10. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.
11. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
12. Cuando el Afiliado o Dependiente no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

13. Cuando el Afiliado o Dependiente no se identifique como Afiliado o Dependiente de los servicios de asistencia.
14. Cuando el Afiliado o Dependiente incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
15. Todos los servicios que se deban efectuar mediante la modalidad de reembolso serán tramitados en el tiempo máximo de 15 a 30 días hábiles, teniendo como fecha de inicio el día en que sean recibidos los documentos necesarios de cada servicio.
16. La omisión del reporte del problema o servicio de asistencia que requiera el cliente sea solucionado en tiempo de 24 horas una vez identificado su necesidad.
17. Todos los servicios de asistencia contemplados en el presente contrato (condicionado) tienen sujeta la prestación de los servicios siempre y cuando la infraestructura privada permita el desplazamiento del personal (proveedores).
18. ASÍ ASISTENCIA INTERNACIONAL S.A. es una compañía comprometida en enviar para cada uno de los servicios de asistencias descritos en el presente documento un proveedor que brinde una solución al problema o situación que tiene el AFILIADO; en casos particulares o que no logremos atender a uno de nuestros clientes por nuestra red de proveedores porque la infraestructura privada o pública no lo permita, zonas peligrosas, otras, serán servicios de asistencias brindados bajo la modalidad de reembolso, siempre y cuando aplique y el afiliado haya obrado bajo las indicaciones del presente anexo.
19. En todo caso La Prestadora de Servicios no prestará los servicios de asistencia descritos en el presente anexo cuando el lugar de solicitud no cuente con la infraestructura pública, privada o de seguridad que impida la realización de dicho servicio. Será obligación para La Prestadora de Servicios poner en conocimiento al Afiliado o Dependiente de tales circunstancias.
20. Todos los servicios de asistencia contemplados en el presente condicionado tienen sujeta la prestación de los servicios siempre y cuando la infraestructura privada permita el desplazamiento del personal (proveedores).

OBLIGACIONES DEL AFILIADO O DEPENDIENTE

Con el fin de que el Afiliado o Dependiente pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con La Prestadora de Servicios.
2. Identificarse como Afiliado o Dependiente ante los empleados de La Prestadora de Servicios o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
3. Ser Afiliado o Dependiente activo de los servicios prestados y permanecer al día en los pagos asociados a tal servicio.
4. Brindar la información solicitada por el personal de atención al cliente de La Prestadora de Servicios.

Para solicitar cualquiera de los servicios de Asistencia anteriormente descritos nuestra línea de atención 24/7 es: **+505 7831-5323**.

GENERALIDADES:

1. La Prestadora de Servicios se compromete a prestar la asistencia médica siempre y cuando sean brindados y coordinados para beneficio del Afiliado o Dependiente. Sujeto a la disponibilidad del proveedor en las principales ciudades de la República de Nicaragua. Así como su disponibilidad de horario. No incluyen traslado ni gastos.
2. La Prestadora de Servicios no se responsabiliza por ningún servicio coordinado directamente por el Afiliado o Dependiente con un proveedor dentro o fuera de la red y en ningún caso realizará reembolso de los gastos incurridos.
3. La Prestadora de Servicios no asumirá ninguna responsabilidad en relación con la atención prestada, mala práctica o negligencia por parte del proveedor del servicio subcontratado.
4. La Prestadora de Servicios se compromete a la atención de asistencias en Centroamérica (Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica) y El Caribe (República Dominicana, Jamaica y Trinidad y Tobago).

5. La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna con las decisiones o acciones que el Afiliado o Dependiente pueda llegar a realizar.

RESTRICCIONES DE PARTICIPACIÓN: No podrán obtener este beneficio las personas naturales que no se encuentren al día en sus cuotas, los Dependientes del Afiliado distintos a los señalados en este Reglamento y las personas jurídicas.

INFORMACIÓN: Para más información o consultas sobre esta Reglamento, los interesados pueden acudir de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., a las oficinas de Atención al Cliente de Instacredit o llamar a los números telefónicos 22985777 o bien escribir al correo electrónico de atención al usuario "Servicio al Cliente" sac@instacredit.com

DURACIÓN DEL BENEFICIO: El Beneficio de Instasistencia, estará vigente para Los Afiliados desde la publicación en la página web de Instacredit, hasta por un período de 2 años, a menos de que haya una suspensión del mismo, como se señalará a continuación.

SUSPENSIÓN: INSTACREDIT, S.A. puede suspender de forma inmediata el beneficio de Instasistencia, sin asumir ninguna responsabilidad, si se llega a detectar fraude de parte del o los Afiliados; en el caso de que sobrevengan situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, el beneficio también podrá ser suspendido en forma inmediata, o bien, cuando así lo decida INSTACREDIT, S.A. La suspensión será dada a conocer públicamente a través de la página Web INSTACREDIT, S.A., quien podrá evaluar si esta suspensión opera de forma temporal o permanente. Si este fuera el caso, los Afiliados no podrán reclamar ningún tipo de daño o perjuicio.

RECLAMOS: El Afiliado en caso de inconformidad de la prestación del servicio, puede interponer su queja ante las oficinas de Atención al cliente de Instacredit, o llamar a los números telefónicos 22985777 /82110855 o bien escribir al correo electrónico de atención al usuario "Servicio al Cliente" sac@instacredit.com, quedando a salvo sus derechos para la interposición de los recursos administrativos ante la CONAMI.