



 **Instacredit** 25 años
¡Apoyándote siempre!

Condiciones Generales del Programa de Asistencia PYME

CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA PYME

En las presentes condiciones se detallan las características generales y coberturas del Programa de Asistencia PYME. Para efectos de límites territoriales se aclara que el servicio de asistencia se brindará en todo el territorio nacional de la República de Nicaragua, con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen, con el respaldo de ASÍ Asistencia Internacional.

CLÁUSULA 1. CONDICIONES GENERALES

Las condiciones generales del Programa de Asistencia son las siguientes:

I. DEFINICIONES

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

1. **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento involuntario que provoque daños materiales y/o corporales a un miembro del Grupo Familiar y/o Colaborador, que sea causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente, durante la vigencia del Programa de Asistencia.
2. **AFILIADO:** Persona física que es cliente de Instacredit y que ha contratado el presente Programa de Asistencia.
3. **AUXILIO VIAL:** Servicio que tiene como fin el apoyo de emergencia del miembro del Grupo Familiar cuando el vehículo ha sufrido algún accidente, avería o percance y que ha dejado el vehículo varado o sin poder funcionar.
4. **COLABORADOR:** Persona física contratada por el Afiliado que desempeña un cargo o trabajo y que a cambio de ello recibe un salario.
5. **DEPENDIENTE(S):** Son dependientes del Afiliado, su cónyuge o compañera(o) permanente y su(s) hijo(s) menores de veinticinco (25) años reportados, que dependan económicamente del Afiliado y que residan en el mismo domicilio del Afiliado. Para este Programa de Asistencia cada Afiliado podrá incluir un máximo de tres (3) hijos.
6. **DOMICILIO:** Lugar de uso habitacional permanente y habitual del Grupo Familiar dentro del territorio nacional.
7. **EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física del miembro del Grupo Familiar y/o Colaborador, así como seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia. Una vez identificada deberá ser reportada a la Prestadora de Servicios durante las veinticuatro (24) horas siguientes de haber ocurrido.
8. **ENFERMEDAD:** Toda alteración de salud sufrida por el miembro del Grupo Familiar y/o Colaborador, que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras se encuentre en vigor la cobertura del Programa de Asistencia.
9. **ENFERMEDAD CRÓNICA:** Se refiere a una enfermedad de larga duración, progresión lenta y/o incurable, que puede ser gestionada y controlada mediante tratamiento médico continuo y especializado. Este tipo de enfermedades, en general, no estarán cubiertas por el Programa de Asistencia, dado que requieren cuidados médicos a largo plazo y manejo especializado. No existe un consenso sobre el plazo exacto a partir del cual una enfermedad se considera crónica, por lo que este criterio quedará a criterio de los médicos de la Prestadora de Servicios.

10. **ENFERMEDAD Y/O CONDICIÓN PREEXISTENTE:** Enfermedad, condición física o mental del miembro del Grupo Familiar y/o Colaborador, que se manifiesta antes de la contratación del Programa de Asistencia, la cual ha sido diagnosticada por un médico o sobre la cual se han revelado síntomas que no podrían pasar desapercibidos por el Afiliado, Dependiente, Colaborador o por terceros.
11. **GRUPO FAMILIAR:** Conjunto de personas conformado por el Afiliado y sus Dependientes.
12. **HORARIO HÁBIL:** Horario disponible para la prestación de algunos servicios el cual se establece de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm. y sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y no incluye feriados o asuetos.
13. **LÍMITE MÁXIMO DE COBERTURA:** Monto máximo de dinero que la Prestadora de Servicios pagará al proveedor por un servicio de asistencia cubierto.
14. **MANIOBRA:** Se considera una maniobra cualquier manipulación fuera de lo habitual que realice el técnico sobre el vehículo para completar su carga o descarga en la grúa que realizará el servicio de asistencia. También se consideran maniobras los servicios de rescate cuyas manipulaciones sean necesarias para sacar o retirar el vehículo que esté atascado o atorado en huecos, cunetas, barrancos, lodo, volcados total o parcialmente, etc.
15. **PERÍODO DE CARENCIA:** Es el tiempo de espera establecido, que inicia a partir de la contratación del presente Programa de Asistencia, en dicho período el Grupo Familiar y/o Colaborador no puede hacer uso del servicio de asistencia.
16. **PRESTADORA DE SERVICIOS:** ASÍ Asistencia Internacional, S.A. (ASÍ), es la empresa que actúa como la operadora y prestadora de los servicios de asistencia de manera directa o a través de su red de proveedores.
17. **PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Conjunto de servicios integrados por coberturas y beneficios asistenciales que el Grupo Familiar y Colaboradores tienen derecho a solicitar y recibir, según el plan contratado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.
18. **SEDE PRINCIPAL:** Ubicación de la PYME del Afiliado que es definida y registrada cuando se contrata el Programa de Asistencia.
19. **SERVICIO:** Asistencia que se le brinda al miembro del Grupo Familiar y Colaborador de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de este documento.
20. **VEHÍCULO:** Es el automóvil o motocicleta en el que se transporta el miembro del Grupo Familiar y/o Colaborador al momento de la emergencia.
21. **ZONAS ROJAS:** Sectores o perímetros donde el índice de actos delictivos que se cometen como atracos, robos, raponazos, e incluso, homicidios sean catalogados de mayor incidencia.

II. TABLA DE BENEFICIOS

Servicios de Asistencia Vial			
Detalle de la Cobertura	Máximo de eventos al año	Período de carencia	Límite máximo de cobertura
Auxilio vial de envío de grúa.	3 al año	Sin tiempo	C\$5,565.00
Auxilio vial de cambio de llanta.	Ilimitado	Sin tiempo	C\$5,565.00
Auxilio vial de paso de corriente.	Ilimitado	Sin tiempo	C\$5,565.00
Auxilio vial de envío de combustible.	Ilimitado	Sin tiempo	C\$5,565.00
Auxilio vial de cerrajería vehicular.	Ilimitado	Sin tiempo	C\$5,565.00
Traslado terrestre en ambulancia por accidente de tránsito.	4 al año	Sin tiempo	Ilimitada
Servicio de mensajería de documentos o paquetes pequeños.	3 al año	Sin tiempo	30 km

Comunicación de mensajes urgentes.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias de talleres mecánicos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias médicas.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Servicios de Asistencia de Marketing y Publicidad			
Detalle de la Cobertura	Máximo de eventos al año	Período de carencia	Límite máximo de cobertura
Orientación telefónica en marketing digital.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación telefónica en mercadeo para PYMES.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación telefónica en desarrollo de estudios de mercado.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación telefónica para entrar a un nuevo mercado o atraerlo por campañas específicas.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Servicios de Asistencia Administrativa			
Detalle de la Cobertura	Máximo de eventos al año	Período de carencia	Límite máximo de cobertura
Orientación legal telefónica en materia tributaria.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación telefónica para completar formularios tributarios.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Referencias de contadores públicos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación telefónica en asesoría contable.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Referencia telefónica sobre bolsas de trabajo.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia telefónica sobre ferias de empleo.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación financiera telefónica (análisis de punto de equilibrio, elaboración de presupuesto, indicadores de rentabilidad, etc.).	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación telefónica para la obtención de permisos y patentes para una empresa.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación telefónica en materia de impuestos.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación telefónica para la realización de trámites ante el Registro Público de la Propiedad.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Servicios de Asistencia Legal			
Detalle de la Cobertura	Máximo de eventos al año	Período de carencia	Límite máximo de cobertura
Orientación legal telefónica en derecho civil.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación legal telefónica en derecho laboral.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación legal telefónica en derecho penal.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación legal telefónica en derecho familiar.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación legal telefónica por robo en la sede principal.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Servicios de Asistencia para el Hogar o Sede Principal			

Detalle de la Cobertura	Máximo de eventos al año	Período de carencia	Límite máximo de cobertura
Plomería.	5 al año	Sin tiempo	C\$4,637.50
Electricidad.	5 al año	Sin tiempo	C\$4,637.50
Cerrajería.	5 al año	Sin tiempo	C\$4,637.50
Vidriería.	5 al año	Sin tiempo	C\$4,637.50
Referencia y coordinación de técnicos en remodelación.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de técnicos en fumigación.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de guardias de seguridad.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Check up a la sede principal.	1 al año	Sin tiempo	C\$4,637.50
Reparación de portones eléctricos del garaje del domicilio.	2 al año	Sin tiempo	C\$4,637.50
Inspección del estado del techo del domicilio (opción con dron a control remoto).	1 al año	6 meses	C\$4,637.50
Inspección de tuberías pluviales (opción cámaras a control remoto) con equipo especial.	1 al año	6 meses	C\$4,637.50
Referencias de empresas para instalación de GPS a vehículos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Decorador de interiores para el hogar o comercio nuevo.	2 al año	Sin tiempo	C\$4,637.50
Servicio de limpieza por evento cubierto.	1 al año	Sin tiempo	C\$4,637.50
Referencias de técnicos para reparación de cortinas metálicas.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación con empresas de recolección de reciclaje convencional y no convencional.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias y coordinación de técnicos al hogar.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Servicios de Asistencia Médica			
Detalle de la Cobertura	Máximo de eventos al año	Período de carencia	Límite máximo de cobertura
Orientación médica telefónica.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Visita médica domiciliar o a la sede principal.	1 evento mensual	Sin tiempo	Ilimitada
Traslado terrestre en ambulancia.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Envío de medicamentos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Coordinación de citas médicas.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias de centros médicos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Descuentos en la red de salud de la Prestadora de Servicios.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Servicios de Asistencia Tecnológica			
Detalle de la Cobertura	Máximo de eventos al año	Período de carencia	Límite máximo de cobertura

Atención tecnológica telefónica.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación telefónica para diagnóstico y mantenimiento del sistema operacional.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación telefónica para la utilización práctica de internet.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación telefónica para instalación de computadoras.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación telefónica para solución de problemas de impresión.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Referencia y coordinación de técnicos especializados en instalación de software y hardware.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Envío de profesional a domicilio (Dr. PC).	5 al año	Sin tiempo	C\$4,637.50
Orientación telefónica para instalación y configuración de periféricos.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación telefónica sobre uso de programas del paquete Office.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Referencias de empresas o técnicos para instalación de paneles solares.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias de técnicos para instalación de cámaras de seguridad.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias de técnicos para instalación de cámaras de circuito cerrado.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias de empresas o técnicos para instalación de controles de acceso biométrico, huella o retina.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias de empresas o técnicos para instalación de alarmas de seguridad, revisión o mantenimiento.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia de técnicos para reparación y mantenimiento de equipo informático.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Servicios de Asistencia de Referencia y Coordinación			
Detalle de la Cobertura	Máximo de eventos al año	Período de carencia	Límite máximo de cobertura
Referencia y localización de direcciones y número telefónicos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de servicios de emergencias.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de taxi seguro o taxi ejecutivo.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de técnicos para mantenimiento de la Sede Principal.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de mecánicos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de empresas de alarmas y sistemas de seguridad.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de empresas de mensajería y misceláneos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de empresas de mercadeo, publicidad y promoción.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de empresas de transporte de carga y personal de mudanzas.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada

III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y SUS COBERTURAS

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

A. SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL

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

El vehículo debe permanecer en el lugar reportado; de lo contrario, no se brindará el servicio.

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado por tres (3) eventos al año, y con un límite máximo de cobertura de cinco mil quinientos sesenta y cinco córdobas (C\$5,565.00) por evento.

Exclusiones específicas del servicio:

- Maniobras de rescate cuando el vehículo no se encuentre sobre sus cuatro (4) ruedas o se encuentre en un barranco con una profundidad de más de un (1) metro, o bien, cruzado sobre una cuneta y/o zanja, atorado en lodo, etc., así como todos los eventos considerados como maniobra adicional para auxiliar el vehículo en el intento de cargarlo en la grúa.
- Vehículos con algún tipo de bloqueo de alarma.
- Vehículos blindados.
- Segundos servicios por un mismo evento.
- Vehículos guardados en garajes de difícil acceso.
- Descarga de vehículos en lugares donde las dimensiones de la edificación no lo permitan, donde no haya suficiente espacio, o donde exista un riesgo de daño a la propiedad ajena o al propio vehículo remolcado.
- Los movimientos o extracciones de vehículos siniestrados.
- Extracciones en estacionamientos públicos o privados en donde la administración o edificación no permitan el ingreso de la grúa.
- Transporte de los pasajeros acompañantes del vehículo (máximo 2 personas en la cabina de la grúa).
- Vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad competente.
- Servicios por ponchadura de una (1) sola llanta.
- Gastos derivados del pago de peajes.

- 2. ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA AUXILIOS VIALES:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado en la asistencia en carretera o vial para que atienda alguna de las siguientes emergencias:

- a) **AUXILIO VIAL DE CAMBIO DE LLANTA:** En caso de pinchadura de algún neumático del vehículo, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender la emergencia realizando el cambio de neumático por el de repuesto.
- b) **AUXILIO VIAL DE PASO DE CORRIENTE:** En caso de descarga de la batería del vehículo, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando el paso de corriente a la batería del vehículo.
- c) **AUXILIO VIAL DE ENVÍO DE COMBUSTIBLE:** En el caso de que el vehículo se quede sin combustible en su totalidad e impida que este arranque, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado para atender la emergencia y que el vehículo pueda circular hasta la estación de suministro de combustible más cercana. Para la atención de la emergencia, se proporcionará hasta un máximo de dos (2) galones de combustible en caso de automóvil, y hasta un (1) galón en caso de motocicleta, según la necesidad. El costo del combustible será responsabilidad del Afiliado.
- d) **AUXILIO VIAL DE CERRAJERÍA VEHICULAR:** En caso de cualquier hecho accidental, como pérdida o extravío de las llaves del automóvil o de la motocicleta, que impida la apertura de estos, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando la apertura de la puerta del piloto del automóvil o cajuela de la motocicleta.

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

Estos servicios estarán disponibles únicamente para el Afiliado.

Cada servicio descrito anteriormente será brindado sin límite de eventos al año, y con un límite máximo de cobertura de cinco mil quinientos sesenta y cinco córdobas (C\$5,565.00) por evento.

Exclusiones específicas del servicio:

- En el servicio de auxilio vial de cambio de llanta:
 - Cuando el vehículo no cuente con llanta de repuesto en buen estado y/o acoples de los pernos de seguridad para realizar el cambio.
 - Cualquier trabajo diferente a la maniobra de cambio de llanta (reparación del neumático, rotura o sustitución del perno, etc.).
 - Este servicio está excluido para motocicletas.
 - Segundos servicios por un mismo evento.
- En el servicio de auxilio vial de paso de corriente:
 - Desarme o cualquier tipo de manipulación hacia el vehículo para tener acceso a la batería.
 - Segundos servicios por un mismo evento.
- En el servicio de auxilio vial de envío de combustible:
 - Cuando el vehículo cuente con combustible en reserva.
 - Segundos servicios por un mismo evento.
- En el servicio de auxilio vial de cerrajería vehicular:
 - Reparación, ajuste o reposición de las chapas dañadas por intento hurto, robo, deterioro natural, choque y/o apertura del baúl.
 - Vehículos con algún tipo de bloqueo de alarma.
 - Reparación o cambio de switch.
 - Hechura de llaves nuevas.
 - Reparación de la llave o control remoto del vehículo.
 - Programación del control remoto del vehículo.
 - Encendido del vehículo.

- Segundos servicios por un mismo evento.

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

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

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado por cuatro (4) traslados al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

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

Exclusiones específicas del servicio:

- Traslados interhospitalarios.
 - Traslados del hospital hacia el domicilio del Afiliado.
 - Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.
 - Solicitudes de traslado en las que el Afiliado se encuentre violento, armado o agresivo.
- 4. SERVICIO DE MENSAJERÍA DE DOCUMENTOS O PAQUETES PEQUEÑOS:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de un accidente o enfermedad que lo imposibilite de moverse, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará un mensajero para trasladar documentos o paquetes pequeños hasta un único destino.

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado por tres (3) eventos al año, sujeto a un límite de desplazamiento de treinta (30) kilómetros por evento, contados desde el lugar de recogida del paquete o documentos hasta su destino. El peso máximo permitido para los documentos o paquetes es de dos (2) kilogramos.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

B. SERVICIOS DE ASISTENCIA DE MARKETING Y PUBLICIDAD

- 1. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MARKETING DIGITAL:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación en temas relacionados con estrategias de marketing digital, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional especializado, quien le brindará orientación telefónica, respondiendo a sus consultas y ofreciendo asesoría sobre las mejores prácticas y alternativas disponibles para mejorar su presencia digital, optimizar campañas y lograr sus objetivos comerciales.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

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

- 2. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MERCADEO PARA PYMES:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación especializada en estrategias de mercadeo dirigidas a PYMES, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en mercadeo para pequeñas y medianas empresas, quien le brindará orientación telefónica sobre las mejores tácticas y soluciones adaptadas a las necesidades específicas de su negocio, con el fin de potenciar su visibilidad, aumentar su base de clientes y mejorar sus resultados comerciales.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

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

- 3. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN DESARROLLO DE ESTUDIOS DE MERCADO:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con profesional especializado en el desarrollo de estudios de mercado, quien le brindará orientación telefónica sobre los métodos y herramientas más adecuados para realizar un análisis de mercado efectivo, ayudando al Afiliado a identificar tendencias, segmentar su público objetivo y evaluar la viabilidad de sus productos o servicios en el mercado.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

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

- 4. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA ENTRAR A UN NUEVO MERCADO O ATRAERLO POR CAMPAÑAS ESPECÍFICAS:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación especializada para la entrada a nuevos mercados o para atraerlos mediante campañas de marketing específicas, la Prestadora de Servicios, lo pondrá en contacto con un profesional que le brindará orientación telefónica sobre estrategias adaptadas a sus objetivos comerciales, incluyendo la identificación de mercados potenciales, el diseño de campañas personalizadas y la implementación de tácticas efectivas para atraer y retener clientes en el nuevo segmento de mercado.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

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

C. SERVICIOS DE ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

- 1. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA TRIBUTARIA:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación especializada en materia tributaria, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un abogado, quien le brindará orientación telefónica sobre aspectos fiscales y tributarios relevantes para su negocio, proporcionando información sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales, estrategias de optimización tributaria y resolución de dudas relacionadas con impuestos y regulaciones locales.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

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

- 2. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA COMPLETAR FORMULARIOS TRIBUTARIOS:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación especializada para la correcta elaboración y llenado de formularios tributarios, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en materia fiscal, quien le brindará orientación telefónica paso a paso, guiando al Afiliado en el proceso de completar los formularios necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, asegurando que la información se ingrese de manera correcta y conforme a la normativa vigente.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

- 4. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN ASESORÍA CONTABLE:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación especializada en materia contable, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto

con un profesional contable, quien le brindará orientación telefónica sobre diversos aspectos relacionados con la contabilidad de su negocio, incluyendo la gestión de estados financieros, registros contables, planificación fiscal y estrategias para optimizar la salud financiera de la empresa, asegurando el cumplimiento con las normativas vigentes.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

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

- 5. REFERENCIA TELEFÓNICA SOBRE BOLSAS DE TRABAJO:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará información referencial, vía telefónica, sobre bolsas de trabajo, queda entendido que la Prestadora de Servicios no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de esta por parte de los organismos contactados.

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

- 6. REFERENCIA TELEFÓNICA SOBRE FERIAS DE EMPLEO:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará información referencial, vía telefónica, sobre ferias de empleo, queda entendido que la Prestadora de Servicios no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de esta por parte de los organismos contactados.

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

- 7. ORIENTACIÓN FINANCIERA TELEFÓNICA (ANÁLISIS DE PUNTO DE EQUILIBRIO, ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO, INDICADORES DE RENTABILIDAD, ETC.):** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera orientación especializada en temas financieros, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional financiero, quien le brindará orientación telefónica sobre el análisis de punto de equilibrio, la elaboración de presupuestos, el cálculo de indicadores de rentabilidad y otras herramientas financieras clave. El objetivo es ayudar al Afiliado a tomar decisiones informadas que optimicen la rentabilidad y la salud financiera de su empresa.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

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

- 8. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA LA OBTENCIÓN DE PERMISOS Y PATENTES PARA UNA EMPRESA:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en la obtención de permisos y patentes para una empresa, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en la materia, con el fin de brindarle una orientación telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

D. SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL

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

- a) Derecho civil.
- b) Derecho laboral
- c) Derecho penal.
- d) Derecho familiar.

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

- 2. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ROBO EN LA SEDE PRINCIPAL:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de robo en la sede principal, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un abogado especializado en derecho penal o comercial, quien brindará orientación telefónica sobre los pasos legales a seguir, los derechos del comercio afectado y las acciones que pueden tomarse para denunciar el robo, así como los procedimientos para la recuperación de bienes y posibles compensaciones legales.

El tiempo de duración de la orientación no podrá exceder de treinta (30) minutos.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

E. SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA EL HOGAR O SEDE PRINCIPAL

- 1. ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS POR EMERGENCIAS EN EL HOGAR O SEDE PRINCIPAL:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado en plomería, electricidad, cerrajería o vidriería al domicilio o sede principal para que atienda alguna de las siguientes emergencias:

- a) **PLOMERÍA:** Por una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua potable y/o sanitarias ubicadas dentro del domicilio o sede principal, siempre que estas sean visibles, de tubería PVC, y se presente alguna rotura o fuga que imposibilite el flujo de suministro o evacuación de agua. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un plomero con el fin de restablecer el servicio y flujo de agua siempre y cuando las instalaciones lo permitan.
- b) **ELECTRICIDAD:** Por una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del interior del domicilio o sede principal, por falla eléctrica total o parcial derivado de un corto circuito. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un electricista con el fin de restablecer el

suministro de energía eléctrica, reparar o cambiar tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers o fusibles dañados por sobre carga.

- c) **CERRAJERÍA:** Por pérdida, extravío, robo o hurto de las llaves de acceso al domicilio o sede principal, avería de la cerradura por intento de robo, hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso al domicilio o sede principal. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un cerrajero con el fin de restablecer el acceso al domicilio o sede principal.
- d) **VIDRIERÍA:** Por rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del domicilio o sede principal, lo cual ponga en riesgo la seguridad del domicilio o sede principal y sus ocupantes. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico en instalación de vidrios.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Cada inciso descrito anteriormente será brindado por cinco (5) eventos al año, y con un límite máximo de cobertura de cuatro mil seiscientos treinta y siete córdobas con cincuenta centavos (C\$4,637.50) por evento. El servicio incluye el traslado del técnico especializado, materiales básicos y mano de obra.

Exclusiones específicas del servicio:

- En el servicio de plomería:
 - La reparación y/o reposición de avería propias de grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladoras, cisternas, depósitos, calentadores junto con acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del domicilio o sede principal.
 - Destapes o trabajos que requieran bomba o sonda eléctrica y compresores.
 - La rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de agua interna.
 - El arreglo de canales, bajantes de agua de lluvia y tuberías galvanizadas.
 - El destape de tuberías de aguas residuales.
 - Servicios debido a la mala impermeabilización o protección de la cubierta, o paredes exteriores al domicilio o sede principal.
 - Averías que se deriven de humedades o filtraciones de cualquier tipo, sean de agua de lluvia, potable o de desecho.
 - Cualquier tipo de reparación, en alcantarillados, tubería, etc., propiedad de la empresa de suministro de agua y/o municipal.
 - Cualquier tipo de reparación en áreas comunes.
 - Cualquier tipo de trabajo en sistemas de tanques sépticos y drenajes.
 - En los casos donde las pérdidas de agua incontroladas no se puedan reparar por el estado de las tuberías, el plomero, colocará un tapón para evitar la pérdida y la reparación será a cargo del Afiliado.
 - Las tuberías de agua diferentes a materiales de PVC.
 - Las revisiones por posibles pérdidas de agua e incremento en la facturación.
 - Reparación de goteras.
- En el servicio de electricidad:

- Los casos donde los cortes eléctricos sean masivos o las redes de electricidad no permitan una reparación simple, el electricista realizará una anulación de la línea para evitar un corte eléctrico y la reparación del daño será a cargo del Afiliado.
- Rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de energía eléctrica.
- No se realizarán cambios completos de líneas de energía.
- La verificación del contador y cables de energía que formen parte del alumbrado público o de la empresa de energía.
- Las revisiones eléctricas por posibles pérdidas de energía o incremento en la facturación.
- Se excluye la reparación o cambio de enchufes.
- Elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos y accesorios de electricidad en general.
- Electrodomésticos tales como estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes.
- En el servicio de cerrajería:
 - Cualquier trabajo de cerrajería en una puerta diferente a la puerta principal de acceso al domicilio o sede principal.
 - El cambio o reparación de cerraduras por falta de mantenimiento.
 - Hechura de llaves nuevas.
 - Compra de la cerradura para su instalación y su correcto cierre.
 - La apertura de puertas de seguridad o blindadas.
 - Cerraduras de seguridad y/o de combinación de la cerradura.
 - Reparación de dispositivos de seguridad como alarmas.
 - Apertura o reparación cerraduras que impidan el acceso entre partes internas del domicilio o sede principal o de guardarropas, gavetas, alacenas y cualquier tipo de bien mueble.
 - Servicio por la extracción de residuos de llave cuando esta se rompe dentro de la cerradura de la puerta principal del domicilio o sede principal.
- En el servicio de vidriería:
 - Cualquier clase de espejos.
 - Puertas de vidrio y ventanales corredizos.
 - Vidrios de seguridad.
 - Vidrios con diseños (dibujos, colores, corrugados).
 - Vidrios que excedan los tres (3) milímetros de grosor.
 - Tipos de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de la fachada exterior del domicilio o sede principal o vidrios que no den hacia la calle.
 - Cualquier rotura en vidrios de fachada por alborotos, tumultos, motines, actos de vandalismo, revueltas, eventos públicos o fenómenos naturales.
 - Cualquier rotura de vidrios de fachada que se encuentren resguardados por balcones o rejas.

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

- 5. CHECK UP A LA SEDE PRINCIPAL:** Por solicitud del Afiliado y cuando requiera:

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

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

El Afiliado deberá de supervisar la ejecución del servicio.

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

El servicio será brindado por un (1) evento al año, y sujeto a un límite máximo de cobertura de cuatro mil seiscientos treinta y siete córdobas con cincuenta centavos (C\$4,637.50).

- 6. REPARACIÓN DE PORTONES ELÉCTRICOS DEL GARAJE DEL DOMICILIO:** Por solicitud del Afiliado, a consecuencia de una emergencia derivada de una falla que impida la apertura o correcto cierre del portón eléctrico del garaje del domicilio que no permita el estacionamiento de su vehículo. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará, en horario hábil, a un técnico con el fin de restablecer el funcionamiento del portón eléctrico, permitiendo parquear o retirar el vehículo del domicilio.

Los trabajos de emergencia que se realizarán, siempre y cuando sean necesarios para la apertura y correcto cierre del portón eléctrico del garaje son: trabajo de soldadura en el portón, trabajo de soldadura y corte de metal en el portón, refuerzo de lámina superior rota con angular, ajuste de sensores, cambio de rpm sensor o sensores, cambio de switch de límites del motor, cambio de campanola del motor y en el caso exclusivo de portones levadizos seccionales se realizará la reparación de cables rotos, resortes y roldanas levadizo seccional. Cualquier trabajo distinto a lo mencionado está excluido.

El Afiliado deberá supervisar la ejecución del servicio.

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado por dos (2) eventos al año, y con un límite máximo de cobertura de cuatro mil seiscientos treinta y siete córdobas con cincuenta centavos (C\$4,637.50) por evento.

Exclusiones específicas del servicio:

- Reparaciones en áreas comunes o portones compartidos.
- Cambio de tarjeta lógica.
- La reparación y/o reposición de cerraduras comunes o eléctricas.
- Cualquier reparación al motor del portón eléctrico salvo lo mencionado y especificado en el servicio de asistencia.
- Reposición de motores de portón eléctrico.
- La reparación, configuración y/o reposición de controles remotos.
- Reparaciones en puertas accesorias y/o independientes al portón eléctrico o que no tengan relación con el restablecimiento del funcionamiento del portón eléctrico.
- Reparaciones y/o reposiciones de dispositivos de seguridad como alarmas, portones internos o que den acceso entre partes interiores del inmueble.
- Fallas en las instalaciones eléctricas del inmueble que, aun afectando el funcionamiento del portón, no son parte de este, cualquier reparación en áreas comunes o instalaciones propiedad de la empresa de energía eléctrica.

- 7. INSPECCIÓN DEL ESTADO DEL TECHO DEL DOMICILIO (OPCIÓN CON DRON A CONTROL REMOTO):** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera una inspección del estado del techo de su domicilio o sede principal, con la opción de realizarla mediante un dron a control remoto, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará un profesional capacitado que operará el dron para realizar una inspección visual detallada del techo, permitiendo identificar posibles daños o áreas que necesiten mantenimiento, sin la necesidad de subir físicamente al techo, lo que garantiza una evaluación segura y precisa.

El servicio será brindado en horario hábil.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año, y con un límite máximo de cobertura de cuatro mil seiscientos treinta y siete córdobas con cincuenta centavos (C\$4,637.50). Este servicio se encuentra sujeto a un período de carencia de seis (6) meses.

Exclusiones específicas del servicio:

- El servicio no se realizará en condiciones climáticas que puedan afectar la seguridad, como lluvia, vientos fuertes, tormentas o nevadas, ya que el uso del dron se ve comprometido por estas condiciones.
- El servicio no cubrirá techos que no sean accesibles para el dron debido a obstáculos como árboles, cables de energía, estructuras cercanas, o si la altura del techo excede las capacidades operativas del dron.
- La inspección realizada por el dron se limita a una inspección visual; no se incluye la evaluación de daños estructurales internos que no sean visibles desde el exterior del techo.
- El servicio de inspección no incluye trabajos de reparación o mantenimiento.
- La inspección no incluirá áreas que requieran permisos especiales o acceso restringido por razones de seguridad, privacidad o normativas locales.

- 8. INSPECCIÓN DE TUBERÍAS PLUVIALES (OPCIÓN CÁMARAS A CONTROL REMOTO) CON EQUIPO ESPECIAL:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera una inspección de las tuberías pluviales del domicilio o sede principal utilizando cámaras a control remoto de alta resolución, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará un profesional capacitado con equipo especializado que operará las cámaras, las cuales se introducirán en las tuberías para realizar una evaluación visual detallada del estado interno de las mismas. Este servicio permite detectar bloqueos, filtraciones, daños o acumulación de residuos sin necesidad de realizar excavaciones, garantizando una inspección eficiente y no invasiva.

El servicio será brindado en horario hábil.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año, y con un límite máximo de cobertura de cuatro mil seiscientos treinta y siete córdobas con cincuenta centavos (C\$4,637.50). Este servicio se encuentra sujeto a un período de carencia de seis (6) meses.

Exclusiones específicas del servicio:

- El servicio no se realizará en tuberías que sean inaccesibles o que presenten obstrucciones que impidan el paso de las cámaras, como giros pronunciados o estructuras internas que dificulten el recorrido de las cámaras.
- El servicio no será brindado si las condiciones del sistema de tuberías no permiten la correcta instalación o funcionamiento del equipo de cámaras, como tuberías con diámetros muy pequeños o dañadas de forma significativa.

- La inspección solo cubre una evaluación visual del interior de las tuberías; no incluye la reparación ni el diagnóstico de problemas estructurales internos que no sean evidentes o accesibles mediante la cámara.
- El servicio no cubre la reparación de los daños detectados durante la inspección ni la limpieza de las tuberías, solo se ofrece una evaluación del estado de las mismas.
- En caso de lluvias intensas o condiciones meteorológicas extremas que puedan afectar la visibilidad o el funcionamiento del equipo, el servicio no se realizará hasta que se reúnan condiciones adecuadas para la inspección.
- El servicio no cubrirá áreas que sean inaccesibles por restricciones físicas, como tuberías subterráneas a gran profundidad, o aquellas que presenten obstáculos no superables por el equipo utilizado.

- 9. REFERENCIAS DE EMPRESAS PARA INSTALACIÓN DE GPS A VEHÍCULOS:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará información referencial, vía telefónica, sobre empresas de instalación de GPS a vehículos. Queda entendido que la selección de la empresa, así como los costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

- 10. DECORADOR DE INTERIORES PARA EL HOGAR O COMERCIO NUEVO:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera decoración de su nuevo domicilio o sede principal, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un decorador de interiores.

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

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

Este servicio será brindado en horario hábil, deberá ser solicitado con veinticuatro (24) horas de anticipación a la prestación del servicio, y la orientación verbal tendrá una duración máxima de una (1) hora.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado por dos (2) eventos al año, y con un límite máximo de cobertura de cuatro mil seiscientos treinta y siete córdobas con cincuenta centavos (C\$4,637.50) por evento.

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

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado por un (1) evento al año, y con un límite máximo de cobertura de cuatro mil seiscientos treinta y siete córdobas con cincuenta centavos (C\$4,637.50).

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

- 13. REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON EMPRESAS DE RECOLECCIÓN DE RECICLAJE CONVENCIONAL Y NO CONVENCIONAL:** Por solicitud del Afiliado, siempre que requiera información referencial sobre empresas especializadas en la recolección de materiales reciclables, tanto convencionales como no convencionales, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

F. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA

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

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado y Colaboradores.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

2. VISITA MÉDICA DOMICILIAR O A LA SEDE PRINCIPAL: Por solicitud del Afiliado o Colaborador, a consecuencia de una emergencia causada por un accidente o enfermedad, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un médico general a su domicilio o sede principal para realizarle una evaluación clínica.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado y Colaboradores.

Este servicio será brindado por un (1) evento mensual, ya sea utilizado por el Afiliado o por el Colaborador, y sin límite máximo de cobertura por evento.

Exclusiones específicas de este servicio:

- Cualquier tipo de tratamiento o medicamento.
- Procedimiento médico diferente a la evaluación clínica.
- Citas de seguimiento por un mismo evento.

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

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

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado y Colaboradores.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

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

Exclusiones específicas del servicio:

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

5. **COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS:** Por solicitud del Afiliado, cuando requiera la coordinación de una cita médica, proporcionando el nombre de la clínica o hospital, el motivo de la consulta y la hora en que desea asistir, la Prestadora de Servicios gestionará la la coordinación con el centro médico seleccionado para agendar la cita de acuerdo con los detalles proporcionados por el Afiliado.

Cualquier gasto asociado a la consulta, como honorarios médicos, tratamientos o procedimientos, será responsabilidad exclusiva del Afiliado.

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.

6. **REFERENCIAS DE CENTROS MÉDICOS:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará información referencial, vía telefónica, de clínicas, centros médicos u hospitales. Queda entendido que la selección del centro hospitalario, clínica u centro hospitalario, así como la coordinación de cita, honorarios médicos, y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Afiliado.

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

7. **DESCUENTOS EN LA RED DE SALUD DE LA PRESTADORA DE SERVICIOS:** Por solicitud del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará descuentos especiales en los servicios ofrecidos por su red de salud, que incluye consultas médicas, tratamientos, exámenes y otros servicios de salud.

Los descuentos estarán sujetos a la disponibilidad de los servicios y a las condiciones específicas de la red de salud de la Prestadora de Servicios.

Este servicio estará disponible únicamente para el Afiliado.

Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.

G. SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

- 3. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA LA UTILIZACIÓN PRÁCTICA DE INTERNET:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera orientación para resolver inquietudes en materia de uso de las páginas de internet, bloqueo de accesos, seguimiento de registros y uso adecuado del internet la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto vía telefónica, en horario hábil, con un profesional en sistemas informáticos para que resuelva las inquietudes del miembro del Grupo Familiar.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

4. **ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA INSTALACIÓN DE COMPUTADORAS:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera orientación para resolver inquietudes en materia de instalación de computadoras, según necesidades del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto vía telefónica, en horario hábil, con un profesional en sistemas informáticos para que resuelva las inquietudes del miembro del Grupo Familiar.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

5. **ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE IMPRESIÓN:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera orientación para resolver inquietudes en materia de configuración de impresoras para solucionar problemas de impresión, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto vía telefónica, en horario hábil, con un profesional en sistemas informáticos para que resuelva las inquietudes del miembro del Grupo Familiar.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

6. **REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EN INSTALACIÓN DE SOFTWARE Y HARDWARE:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de profesionales en sistemas informáticos para la instalación de software y hardware, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular. Queda entendido que la selección del técnico, así como la coordinación de servicios, y costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Grupo Familiar.

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año.

7. **ENVÍO DE PROFESIONAL A DOMICILIO (DR. PC):** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, en caso de falta de resolución telefónica brindada anteriormente por este servicio de asistencia, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará la visita a domicilio o la sede principal de un profesional en sistemas informáticos para que resuelva las inquietudes del miembro del Grupo Familiar.

Este servicio será brindado en horario hábil y únicamente dentro del territorio de Managua.

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado por cinco (5) eventos por Grupo Familiar al año, y con un límite máximo de cobertura de cuatro mil seiscientos treinta y siete córdobas con cincuenta centavos (C\$4,637.50) por evento.

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

- 8. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE PERIFÉRICOS:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera orientación para resolver inquietudes en materia de instalación y configuración de cámaras digitales, impresoras, audios portátiles, discos duros externos, etc., la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto vía telefónica con un profesional en sistemas informáticos para que resuelva las inquietudes del miembro del Grupo Familiar.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

- 9. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE USO DE PROGRAMAS DEL PAQUETE OFFICE:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera orientación para resolver inquietudes en materia del uso de funciones de los programas del paquete Microsoft Office, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto vía telefónica, en horario hábil, con un profesional en sistemas informáticos para que resuelva las inquietudes del miembro del Grupo Familiar.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año, y sin límite máximo de cobertura por llamada.

- 10. REFERENCIAS DE EMPRESAS O TÉCNICOS PARA INSTALACIÓN DE PANELES SOLARES:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios brindará información referencial, vía telefónica, sobre empresas o técnicos en instalación de paneles solares. Queda entendido que la selección de la empresa o técnico, así como la coordinación de servicios, y costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del miembro del Grupo Familiar.

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año.

- 11. REFERENCIAS DE TÉCNICOS PARA INSTALACIÓN DE CÁMARAS DE SEGURIDAD:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios brindará información referencial, vía telefónica, sobre técnicos o empresas certificadas que cuentan con la experiencia necesaria para

realizar la instalación de sistemas de videovigilancia. Queda entendido que la selección de la empresa o técnico, así como la coordinación de servicios, y costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del miembro del Grupo Familiar.

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año.

- 12. REFERENCIAS DE TÉCNICOS PARA INSTALACIÓN DE CÁMARAS DE CIRCUITO CERRADO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios brindará información referencial, vía telefónica, sobre técnicos especializados para la instalación de cámaras de circuito cerrado de televisión (CCTV) en su domicilio o sede principal. Queda entendido que la selección de la empresa o técnico, así como la coordinación de servicios, y costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del miembro del Grupo Familiar.

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año.

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año.

- 14. REFERENCIAS DE EMPRESAS O TÉCNICOS PARA INSTALACIÓN DE ALARMAS DE SEGURIDAD, REVISIÓN O MANTENIMIENTO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios brindará información referencial, vía telefónica, sobre empresas o técnicos en instalación de alarmas, así como su revisión y mantenimiento. Queda entendido que la selección de la empresa o técnico, así como la coordinación de servicios, y costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del miembro del Grupo Familiar.

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año.

- 15. REFERENCIA DE TÉCNICOS PARA REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO INFORMÁTICO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios brindará información referencial, vía telefónica, sobre técnicos en reparación y mantenimiento de computadoras, laptops, impresoras, monitores, etc. Queda entendido que la selección del técnico, así como la coordinación de servicios, y costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del miembro del Grupo Familiar.

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año.

H. SERVICIOS DE ASISTENCIA DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año.

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año.

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año.

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año.

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año.

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año.

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año.

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año.

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

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

Este servicio estará disponible únicamente para el Grupo Familiar.

Este servicio será brindado sin límite de llamadas al año.

IV. LIMITACIÓN A COBERTURAS DE ASISTENCIA

- a.** Todos los servicios serán brindados por los proveedores de la Prestadora de Servicios más cercanos al domicilio, sede principal o ubicación del miembro del Grupo Familiar o Colaborador, sujeto a disponibilidad en la localidad.
- b.** Los auxilios viales se proporcionarán únicamente en calles y carreteras accesibles para el proveedor de servicios y se brindarán siempre y cuando haya una infraestructura adecuada.
- c.** En caso de cancelar un servicio asistencia solicitado, el miembro del Grupo Familiar o Colaborador deberá avisar a la Prestadora de Servicios vía telefónica con veinticuatro (24) horas de anticipación, caso contrario se tomará como evento consumido.
- d.** El Grupo Familiar o Colaborador deberá remitir al personal de la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios todos los documentos o respaldos que se le soliciten y se ameriten para la coordinación de los servicios de asistencia.
- e.** El Grupo Familiar deberá seguir las instrucciones brindadas por el personal de la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios para la coordinación de los servicios.
- f.** La Prestadora de Servicios brindará servicios de asistencia a Dependientes menores de edad únicamente cuando estén acompañados por el Afiliado o por una persona mayor de edad designada previamente designada por el Afiliado y notificada a la Prestadora de Servicios.
- g.** Para todos los servicios de referencias el objetivo es brindar información al miembro del Grupo Familiar, por lo tanto, cualquier gasto de contratación de servicios u honorarios profesionales en que se incurran serán asumidos exclusivamente por cuenta del Grupo Familiar.
- h.** Cualquier costo que supere los montos máximos de cobertura establecidos en los servicios o los costos debidos a solicitudes extras del miembro del Grupo Familiar o Colaborador, deberán ser pagados por este con sus propios recursos antes de la prestación del servicio, de acuerdo con las instrucciones que le brinde la Prestadora de Servicios.
- i.** La Prestadora de Servicios quedará sin responsabilidad alguna ante las decisiones o acciones que el miembro del Grupo Familiar o Colaborador pueda llegar a realizar por la prestación de los servicios.
- j.** La Prestadora de Servicios estará exenta de cualquier responsabilidad en caso de que el Afiliado, Dependiente o Colaborador manifieste su voluntad expresa de no requerir o no querer recibir el servicio recomendado por la Prestadora de Servicios; así como de cualquier acción que el Afiliado, Dependiente o Colaborador lleve a cabo derivado de la no aceptación del servicio recomendado.

V. EXCLUSIONES GENERALES

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

1. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
2. Los servicios que el miembro del Grupo Familiar o Colaborador haya contratado sin previo consentimiento de la Prestadora de Servicios.
3. Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por el miembro del Grupo Familiar o Colaborador con dolo o mala fe.
4. No se brindarán los servicios solicitados o resultado de acciones que se realicen bajo los efectos del consumo de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni para enfermedades mentales.
5. Las solicitudes de servicios derivados de enfermedades mentales, condiciones preexistentes y enfermedades crónicas.
6. Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales.
7. Actos de automutilación, lesiones autoinfligidas y cualquier forma de autolesión.
8. Los servicios derivados de lesiones por la realización de prácticas deportivas profesionales, deportes extremos o deportes riesgosos que constituyen una agravación del riesgo y/o se requiera de medidas de protección y/o seguridad para realizarlas.
9. Servicios originados o a causa de cualquier tipo de cirugía o procedimiento de índole estético.
10. Servicios derivados de afecciones propias del embarazo, incluyendo parto, cesárea, pérdida o aborto y sus complicaciones.
11. Anomalías congénitas, y los trastornos que sobrevengan por tales anomalías, o se relacione directamente con ellas.
12. Están excluidos de las coberturas de asistencia los vehículos con un peso mayor a 3.5 toneladas, los vehículos menores de 3.5 toneladas destinados a uso comercial, los vehículos todo terreno (ATV), los vehículos utilitarios (UTV), los mototaxis, los vehículos con carga, los de transporte público o colectivo, aquellos contratados a través de una aplicación o página web, alquilados o de renta y/o destinado a uso comercial. También quedan excluidos los vehículos con multas o impuestos pendientes, con placas o permisos de circulación temporales, o aquellos que no cuenten con placas registradas y permiso de circulación vigente.
13. Los vehículos resguardados en el domicilio o sede principal.
14. Riñas o peleas.
15. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de aerolitos, otros, etc.
16. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
17. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
18. Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.
19. Cuando el miembro del Grupo Familiar o Colaborador no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio de asistencia.
20. Cuando el miembro del Grupo Familiar o Colaborador incumpla cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente documento.
21. En caso de que el miembro del Grupo Familiar o Colaborador incumpla en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro del plazo establecido en este documento una vez identificada la emergencia.
22. Eventos en los que el miembro del Grupo Familiar o Colaborador haya participado voluntariamente y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.
23. Servicios en zonas rojas.

VI. OBLIGACIONES DEL AFILIADO, DEPENDIENTES Y COLABORADORES

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

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con la Prestadora de Servicios.
2. Identificarse como Afiliado, Dependiente o Colaboradores ante los empleados de la Prestadora de Servicios o ante las personas que esta última coordina para la atención del servicio.
3. Ser Afiliado activo al Programa de Asistencia.
4. En todos los casos que el Afiliado, Dependiente o Colaborador requieran de un servicio de asistencia, corresponde a estos comprobar a la Prestadora de Servicios la necesidad del servicio. La Prestadora de Servicios quedará exenta de responsabilidad por cualquier servicio brindado al Afiliado, Dependiente o Colaborador.

VII. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

En caso de requerir asistencia, el Afiliado, Dependientes y/o Colaborador deberán comunicarse al centro de contacto de servicio al cliente **(+505) 7831 – 5323** en donde también podrán solicitar el listado de proveedores más cercanos a su ubicación para la atención asistencial.

VIII. SOLICITUD DE REEMBOLSO

La Prestadora de Servicios reconocerá y pagará el reembolso de un servicio asistencial bajo los siguientes requisitos:

1. El servicio deberá ser previamente autorizado por la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios antes de la realización de cualquier servicio.
2. Deberá proporcionar el documento fiscal (factura), así como todos los documentos requeridos por la cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios, dentro del plazo de ocho (8) días siguientes contados a partir del momento en que se la haya prestado el servicio, caso contrario el reembolso no será aplicable.
3. El documento fiscal (factura) deberá contener los datos fiscales de ASÍ Asistencia Internacional, los cuales serán brindados por la cabina de emergencia de la Prestadora de Servicios.
4. Datos de la cuenta bancaria del Afiliado. El reembolso, en caso de proceder, se realizará únicamente a la cuenta bancaria del Afiliado.

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

CLÁUSULA 2. TERRITORIALIDAD

El Programa de Asistencia se prestará en todo el territorio de la República de Nicaragua, las limitaciones territoriales que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública, privada

y de seguridad. Si las condiciones del lugar no permitiesen llevar a cabo la prestación del servicio, la Prestadora de Servicios tendrá la obligación de poner en conocimiento al Afiliado y/o Dependientes de tales circunstancias.

CLÁUSULA 3. POLÍTICA DE USO RAZONABLE

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

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

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

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

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

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

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

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

Las siguientes acciones del Afiliado, sus Dependientes y/o Colaboradores implicarán la cancelación inmediata del Programa de Asistencia y la imposibilidad de contratar un nuevo Programa de Asistencia:

- a. La reticencia o falsedad intencional en que incurra el Afiliado, Dependiente y/o Colaborador, con dolo o culpa grave determinado por la Prestadora de Servicios y/o Instacredit, siempre que esta circunstancia haya influido en la contratación del programa o en la valoración de la prestación de un servicio.
- b. Cuando el Afiliado, Dependiente y/o Colaborador sobrepase el porcentaje establecido en la Política de Uso Razonable.

En cualquier caso, ASÍ e Instacredit deberán informar al Afiliado de la decisión de cancelación de la afiliación del Programa de Asistencia, y reembolsar al Afiliado cualquier pago realizado por adelantado de los servicios de asistencia contratados.

CLÁUSULA 5. CAMBIOS EN EL PROGRAMA DE ASISTENCIA

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

CLÁUSULA 6. LÍMITES DE EDAD

Las personas en los siguientes rangos de edad podrán adquirir y permanecer dentro del Programa de Asistencia:

- Edad mínima de contratación: dieciocho (18) años.
- Edad máxima de contratación: sesenta y nueve (69) años y trescientos sesenta y cuatro (364) días.
- Edad máxima de permanencia: setenta y cuatro (74) años y trescientos sesenta y cuatro (364) días.

CLÁUSULA 7. FECHA DE INICIO DE LOS SERVICIOS

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