



 **Instacredit** 25 años  
*¡Apoyándote siempre!*

**Condiciones Generales del Programa  
de Asistencia Básica**

## CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA BÁSICA

En las presentes condiciones se detallan las características generales y coberturas del Programa de Asistencia Básica. 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, 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. **DEPENDIENTE(S):** Son dependientes del Afiliado, su cónyuge o compañera(o) permanente y su(s) hijo(s) menores de veinticinco (25) años reportados, que dependen 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.
5. **DOMICILIO:** Lugar de uso habitacional permanente y habitual del Grupo Familiar dentro del territorio nacional.
6. **EMBALSAMAMIENTO:** Práctica de la tanatopraxia para la conservación de cadáveres y evitar su putrefacción. El Programa de Asistencia amparará el embalsamamiento para una conservación del cuerpo no mayor a veinticuatro (24) horas.
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, 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, 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, embarazo, condición física o mental del miembro del Grupo Familiar, que se manifiesta antes de la contratación del Programa de Asistencia, la cual ha sido diagnosticada por un médico, veterinario o sobre la cual se han revelado síntomas que no podrían pasar desapercibidos por el Afiliado, Dependiente 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 CARENIA:** Es el tiempo de espera establecido, que inicia a partir de la contratación del presente Programa de Asistencia, en dicho período el Grupo Familiar 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 tiene derecho a solicitar y recibir, según el plan contratado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.
18. **SERVICIO:** Asistencia que se le brinda al miembro del Grupo Familiar de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de este documento.
19. **TANATOPRAXIA:** Conjunto de prácticas realizadas a un cadáver la cual se dedica a la aplicación de diferentes técnicas de limpieza y desinfección del cuerpo sin vida, para posteriormente aplicarle métodos de conservación, embalsamamiento, restauración, reconstrucción y cuidado estético del cadáver.
20. **VEHÍCULO:** Es el automóvil o motocicleta en el que se transporta el miembro del Grupo Familiar 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

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	Ilimitada
Auxilio vial de cambio de llanta.	3 al año	Sin tiempo	Ilimitada
Auxilio vial de paso de corriente.	3 al año	Sin tiempo	Ilimitada
Auxilio vial de envío de combustible.	3 al año	Sin tiempo	Ilimitada
Auxilio vial de cerrajería vehicular.	3 al año	Sin tiempo	Ilimitada
Comunicación de mensajes urgentes.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias de talleres mecánicos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias de clínicas médicas.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Traslado terrestre en ambulancia por accidente de tránsito.	2 al año	Sin tiempo	Ilimitada
Pago de traslado de taxi por robo total del vehículo.	2 al año	Sin tiempo	Ilimitada
<b>Servicios de Asistencia en Viajes Nacionales a Partir del KM 25</b>			
Detalle de la Cobertura	Máximo de eventos al año	Período de carencia	Límite máximo de cobertura
Gastos de hotel por reparación del vehículo o taxi para el regreso o continuación del viaje.	2 al año	Sin tiempo	Ilimitada
Pago de taxi para el traslado por robo total del vehículo.	2 al año	Sin tiempo	Ilimitada
Asistencia administrativa.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Servicio de chofer profesional.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Información turística previa a un viaje.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Traslado del cuerpo en caso de fallecimiento del Afiliado.	1 único evento	Sin tiempo	C\$37,100.00
Gastos de transporte para la recuperación del vehículo.	2 al año	Sin tiempo	Ilimitada
Pago de transporte para regreso o continuación del viaje.	2 al año	Sin tiempo	Ilimitada
<b>Servicios de Asistencia Legal en Carretera</b>			
Detalle de la Cobertura	Máximo de eventos al año	Período de carencia	Límite máximo de cobertura
Orientación legal telefónica por accidente de tránsito.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación legal telefónica por robo del vehículo.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación legal telefónica por fallecimiento del piloto.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación legal telefónica en caso de proceso penal por un accidente de tránsito.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
<b>Servicios de Asistencia para el Hogar</b>			
Detalle de la Cobertura	Máximo de eventos al año	Período de carencia	Límite máximo de cobertura
Plomería.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Electricidad.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada

Cerrajería.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Vidriería.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Servicio de traslado de muebles entre ambientes del hogar.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Servicio de fijación.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Decorador de interiores para el hogar nuevo.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Servicio de limpieza por evento cubierto.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Transporte de muebles por evento cubierto.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Gastos de hotel por inhabilitación del domicilio.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias de técnicos al hogar.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias de empresas de fumigación.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
<b>Servicios de Asistencia Check Up Hogar</b>			
<b>Detalle de la Cobertura</b>	<b>Máximo de eventos al año</b>	<b>Período de carencia</b>	<b>Límite máximo de cobertura</b>
Check Up hogar.	1 al año	6 meses	C\$3,710.00
<b>Servicios de Asistencia Médica</b>			
<b>Detalle de la Cobertura</b>	<b>Máximo de eventos al año</b>	<b>Período de carencia</b>	<b>Límite máximo de cobertura</b>
Traslado terrestre en ambulancia.	2 al año	Sin tiempo	Ilimitada
Visita médica domiciliar.	2 al año	Sin tiempo	Ilimitada
Consulta y localización de mejores precios de medicamentos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación médica telefónica.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencias médicas.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
<b>Servicios de Asistencia Nutricional</b>			
<b>Detalle de la Cobertura</b>	<b>Máximo de eventos al año</b>	<b>Período de carencia</b>	<b>Límite máximo de cobertura</b>
Orientación nutricional telefónica.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Guía para la preparación de dietas saludables y bien balanceadas.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Información sobre contenido calórico de los alimentos o tabla de calorías.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Recetas especiales para personas con diabetes, sobrepeso o intolerantes a la lactosa.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Referencia de profesionales en nutrición.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
<b>Servicios de Asistencia Culinaria</b>			
<b>Detalle de la Cobertura</b>	<b>Máximo de eventos al año</b>	<b>Período de carencia</b>	<b>Límite máximo de cobertura</b>
Asistencia infochef.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Recetas saludables, diferentes e innovadoras.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos

Recetas y rápidas y fáciles.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Recomendaciones para preparar platillos comunes.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Servicio de referencias con empresas de catering.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
<b>Servicios de Asistencia Tecnológica</b>			
<b>Detalle de la Cobertura</b>	<b>Máximo de eventos al año</b>	<b>Período de carencia</b>	<b>Límite máximo de cobertura</b>
Asistencia tecnológica en línea.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
<b>Servicios de Asistencia Legal</b>			
<b>Detalle de la Cobertura</b>	<b>Máximo de eventos al año</b>	<b>Período de carencia</b>	<b>Límite máximo de cobertura</b>
Orientación legal telefónica en derecho civil.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación legal telefónica en derecho familiar.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación legal telefónica en derecho penal.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación legal telefónica por robo del domicilio.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación legal telefónica por robo del vehículo.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Orientación legal telefónica por fallecimiento del Afiliado.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
<b>Servicios de Asistencia de Información de Interés a la Familia</b>			
<b>Detalle de la Cobertura</b>	<b>Máximo de eventos al año</b>	<b>Período de carencia</b>	<b>Límite máximo de cobertura</b>
Referencia y coordinación de restaurantes.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de cines, conciertos, teatros, museos y eventos culturales.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de hoteles.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de traductores e intérpretes.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de floristerías.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de empresas para la limpieza de alfombras.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de empresas de fumigación.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de servicios de courier.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia de lugares de venta y mejores precios de equipos de cómputo.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de empresas de renta de carros.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Referencia y coordinación de lavanderías.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
<b>Servicios de Asistencia Administrativa</b>			
<b>Detalle de la Cobertura</b>	<b>Máximo de eventos al año</b>	<b>Período de carencia</b>	<b>Límite máximo de cobertura</b>
Orientación telefónica sobre trámites para registro de la empresa en tributación directa.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos

Orientación telefónica sobre trámites para la legalización de libros contables.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación telefónica en materia de registro de empresas en el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación telefónica en materia de impuestos.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación telefónica en materia de pagos a la alcaldía.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación telefónica para la obtención de permisos y patentes para una empresa.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
Orientación telefónica para la realización de trámites ante el Registro Público de la Propiedad.	Ilimitado	Sin tiempo	30 minutos
<b>Servicio de Asistencia Teledoctor</b>			
<b>Detalle de la Cobertura</b>	<b>Máximo de eventos al año</b>	<b>Período de carencia</b>	<b>Límite máximo de cobertura</b>
Teledoctor.	Ilimitado	3 meses	Ilimitada
<b>Servicio de Asistencia Funeraria</b>			
<b>Detalle de la Cobertura</b>	<b>Máximo de eventos al año</b>	<b>Período de carencia</b>	<b>Límite máximo de cobertura</b>
Asistencia funeraria para el Afiliado.	1 único evento	6 meses	Ilimitada
<b>Servicio de Asistencia de Laboratorio</b>			
<b>Detalle de la Cobertura</b>	<b>Máximo de eventos al año</b>	<b>Período de carencia</b>	<b>Límite máximo de cobertura</b>
Examen de laboratorio (hematología completa, heces y orina).	1 al año	16 meses	Ilimitada

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

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

#### A. SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL

- 1. AUXILIO VIAL DE ENVÍO DE GRÚA:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, 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 miembro del Grupo Familiar deberá acompañar el servicio de grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su destino. Se exceptúan los casos en que el miembro del Grupo Familiar 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 será brindado por tres (3) eventos por Grupo Familiar al año, y sin límite máximo de cobertura 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 (1) 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 pinchadura de una (1) sola llanta.
- Gastos derivados del pago de peajes.

**2. ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA AUXILIOS VIALES:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, 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 de cortesía 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.



**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 vehículo o cajuela de la motocicleta.

El miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar en todo momento la ejecución del servicio.

**Cada servicio descrito anteriormente será brindado por tres (3) eventos por Grupo Familiar al año, y sin límite máximo de cobertura 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. COMUNICACIÓN DE MENSAJES URGENTES:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

4. **REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, 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 Grupo Familiar.

**Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.**

5. **REFERENCIAS DE CLÍNICAS MÉDICAS:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios le brindará, vía telefónica, información general sobre clínicas médicas cercanas a su ubicación.

Cualquier gasto derivado de la atención de servicios médicos o la atención en el centro médico serán cubiertos por cuenta y responsabilidad del Grupo Familiar.

**Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.**

6. **TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO:** La Prestadora de Servicios brindará el traslado terrestre en ambulancia a solicitud del miembro del Grupo Familiar, 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 miembro del Grupo Familiar 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 Grupo Familiar.

**Este servicio será brindado por dos (2) traslados por Grupo Familiar 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 miembro del Grupo Familiar.
- Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.
- Solicitudes de traslado en las que el miembro del Grupo Familiar se encuentre violento, armado o agresivo.

**7. PAGO DE TRASLADO DE TAXI POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia del robo total de su vehículo, la Prestadora de Servicios brindará y coordinará el envío de un taxi para trasladarlo de regreso a su domicilio.

Para coordinar el servicio el miembro del Grupo Familiar deberá enviar los medios de prueba solicitados por el personal de cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios que acrediten el estado de su emergencia.

**Este servicio será brindado por dos (2) traslados por Grupo Familiar al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

La Prestadora de Servicios se limitará a cubrir únicamente el costo del transporte del miembro del Grupo Familiar, por lo que no será responsable de ningún gasto adicional ni de los gastos personales del miembro del Grupo Familiar.

**B. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES A PARTIR DEL KM 25**

Las coberturas de asistencias descritas a continuación se encuentran sujetas a que la emergencia que afecte la continuidad del viaje del miembro del Grupo Familiar suceda luego de transcurridos veinticinco (25) kilómetros contados a partir de su domicilio. Para coordinar los siguientes servicios el miembro del Grupo Familiar deberá enviar los medios de prueba solicitados por el personal de cabina de emergencias de la Prestadora de Servicios que acrediten el estado de su emergencia.

**1. GASTOS DE HOTEL POR REPARACIÓN DEL VEHÍCULO O TAXI PARA EL REGRESO O CONTINUACIÓN DEL VIAJE:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia, de una avería que no permita la circulación autónoma del vehículo, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará la estancia por un (1) único día en un hotel cercano a la emergencia o un taxi que lo traslade a su lugar de destino o regreso a su domicilio. La realización de un servicio excluye al otro.

**Este servicio será brindado por dos (2) eventos por Grupo Familiar al año, y sin límite máximo de cobertura por evento. Cada evento deberá tratarse de emergencias distintas para su coordinación.**

La Prestadora de Servicios se limita a cubrir únicamente el hospedaje en una habitación sencilla, por lo que no será responsable de cualquier tipo de gasto adicional como alimentación, servicios de bar u otros gastos.

La Prestadora de Servicios se limita a cubrir únicamente el transporte del miembro del Grupo Familiar, por lo que no será responsable de cualquier tipo de gasto adicional y/o gastos personales del miembro del Grupo Familiar.

- 2. PAGO DE TAXI PARA EL TRASLADO POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia del robo total de su vehículo, la Prestadora de Servicios brindará y coordinará el envío de un taxi para que pueda trasladarse en la ciudad donde se encuentre.

**Este servicio será brindado por dos (2) traslados por Grupo Familiar al año, y sin límite máximo de cobertura por evento. Cada evento deberá tratarse de emergencias distintas para su coordinación.**

La Prestadora de Servicios se limita a cubrir únicamente el transporte del miembro del Grupo Familiar, por lo que no será responsable de cualquier tipo de gasto adicional y/o gastos personales del miembro del Grupo Familiar.

- 3. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia del robo o pérdida de documentos esenciales para la continuación del viaje, como son: pasaporte, visa, boletos, etc., la Prestadora de Servicios le brindará, vía telefónica, la información necesaria sobre el procedimiento que debe ser seguido ante las autoridades locales para obtener el reemplazo de los documentos perdidos o robados.

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

- 4. SERVICIO DE CHOFER PROFESIONAL:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia que éste sufra un impedimento médico, accidente o enfermedad que le impida conducir su vehículo, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un transporte o chofer profesional con el fin de:

- a) Transportar al miembro del Grupo Familiar a su domicilio de manera oportuna en el momento en que se presente la situación que le impida conducir su vehículo.
- b) Conducir el vehículo del miembro del Grupo Familiar hasta su domicilio por el trayecto más directo, siempre que exista la infraestructura vial que permita una conducción segura. Este trayecto se realizará dentro de la ciudad correspondiente al domicilio del Grupo Familiar.

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

La Prestadora de Servicios cubrirá únicamente el transporte del miembro del Grupo Familiar y no será responsable de ningún gasto adicional o gastos personales del miembro del Grupo Familiar.

5. **INFORMACIÓN TURÍSTICA PREVIA A UN VIAJE:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, y con antelación de dos (2) días de su viaje, la Prestadora de Servicios le brindará, vía telefónica, información referencial sobre hoteles, lugares a visitar, restaurantes, etc. Queda entendido que todo gasto correrá por cuenta exclusiva del Grupo Familiar.

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

6. **TRASLADO DEL CUERPO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL AFILIADO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia del fallecimiento del Afiliado, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el traslado del cuerpo a su ciudad de origen indicado por el miembro del Grupo Familiar.

**Este servicio será brindado por un (1) único evento, y con un límite máximo de cobertura de treinta y siete mil cien córdobas (C\$37,100.00).**

7. **GASTOS DE TRANSPORTE PARA LA RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia del robo total de vehículo, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará un transporte que lo traslade al lugar donde se encuentre el vehículo robado.

Este servicio podrá ser coordinado siempre y cuando el miembro del Grupo Familiar presente la notificación de recuperación del vehículo emitida por las autoridades competentes.

**Este servicio será brindado por dos (2) traslados por Grupo Familiar al año, y sin límite máximo de cobertura por evento. Cada evento deberá tratarse de emergencias distintas para su coordinación.**

La Prestadora de Servicios se limita a cubrir únicamente el transporte del miembro del Grupo Familiar, por lo que no será responsable de cualquier tipo de gasto adicional y/o gastos personales del miembro del Grupo Familiar.

8. **PAGO DE TRANSPORTE PARA REGRESO O CONTINUACIÓN DEL VIAJE:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de avería o robo total del vehículo, la Prestadora de Servicios brindará y coordinará el envío de un transporte que lo trasladará de regreso a su domicilio o un (1) único destino solicitado.

**Este servicio será brindado por dos (2) traslados por Grupo Familiar al año, y sin límite máximo de cobertura por evento. Cada evento deberá tratarse de emergencias distintas para su coordinación.**



La Prestadora de Servicios se limita a cubrir únicamente el transporte del miembro del Grupo Familiar, por lo que no será responsable de cualquier tipo de gasto adicional y/o gastos personales del miembro del Grupo Familiar.

## **C. SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL EN CARRETERA**

- 1. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de un accidente de tránsito en su vehículo, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un abogado con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el miembro del Grupo Familiar 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 2. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ROBO DEL VEHÍCULO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia del robo total de su vehículo, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un abogado con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el miembro del Grupo 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 3. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR FALLECIMIENTO DEL PILOTO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia del fallecimiento del piloto del vehículo, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un abogado con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para gestionar adecuadamente los trámites legales en médica legal u otras instituciones competentes.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el miembro del Grupo Familiar 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 4. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE PROCESO PENAL POR UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, y en caso de que, a raíz de un accidente de tránsito, se presenten daños personales a un tercero, y el miembro del Grupo Familiar corra el riesgo de ser detenido por una autoridad judicial competente, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un abogado con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para realizar las gestiones iniciales de defensa legal derivadas de la responsabilidad penal resultante de la acción culposa (no dolosa) relacionada con tales delitos. Además, se ofrecerá orientación legal telefónica para gestionar la libertad bajo caución económica, entendiéndose que el monto de dicha caución será asumido y pagado íntegramente por el Grupo Familiar.

Este servicio no se prestará si el miembro del Grupo Familiar involucrado en el accidente de tránsito se encuentra, al momento del suceso, en estado de ebriedad o bajo el efecto de enervantes, estupefacientes o psicotrópicos. Tampoco se prestará si los hijos menores de veinticinco (25) años del Afiliado no cuentan con la documentación pertinente (licencia de conducir, tarjeta de circulación, etc.), o si la detención se debe a la falta de estos documentos.

La Prestadora de Servicios deja expresamente establecido que este servicio es de medios y no de resultados. En consecuencia, el Grupo Familiar acepta que la Prestadora de Servicios no será responsable de los resultados de las acciones tomadas o no tomadas por el Grupo Familiar, o por las personas que él autorice, ni de los profesionales que intervengan en la defensa.

Asimismo, queda excluida la responsabilidad de la Prestadora de Servicios si el miembro del Grupo Familiar decide, por su cuenta, contratar servicios de asesoría legal o defensa procesal directamente con un profesional. Dichos servicios serán asumidos por el Grupo Familiar.

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

#### **D. SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA EL HOGAR**

- 1. ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS POR EMERGENCIAS EN EL HOGAR:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado en plomería, electricidad, cerrajería o vidriería al domicilio 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, 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, 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, avería de la cerradura por intento de robo, hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso al domicilio. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un cerrajero con el fin de restablecer el acceso al domicilio.
- d) **VIDRIERÍA:** Por rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del domicilio, lo cual ponga en riesgo la seguridad del domicilio y sus ocupantes. Para dicho caso, la Prestadora de Servicios enviará a un técnico en instalación de vidrios.

El miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar en todo momento la ejecución del servicio.

**Este servicio será brindado sin límite máximo eventos al año, y sin límite máximo de cobertura al año 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.
  - 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.
  - 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 Grupo Familiar.

- 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 Grupo Familiar.
  - 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.
  - 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 de guardarpapas, 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.
- 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 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. **SERVICIO DE TRASLADO DE MUEBLES ENTRE AMBIENTES DEL HOGAR:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios brindará y gestionará el envío de personal especializado para el traslado de muebles entre ambientes del mismo domicilio, hasta el sitio designado por el miembro del Grupo Familiar dentro del mismo inmueble.

El miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar en todo momento la ejecución del servicio.

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

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

Exclusiones específicas del servicio:

- Muebles empotrados en paredes, suelo u otra superficie del inmueble.
- Todo traslado de muebles superiores a un peso de cien (100) kilogramos.
- Traslados entre planta alta y baja del domicilio, en donde no se puede trasladar el mueble por medio de una zona común interna de acceso (área de escaleras), no se efectúan modificaciones del mueble (desarmar) con la finalidad de efectuar el traslado, ni igual caso contrario no se arman muebles.

3. **SERVICIO DE FIJACIÓN:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando sea necesaria la mano de obra para la fijación de cuadros, instalación de cortinas, instalación de ojo mágico en puertas de madera o traslado de muebles (no fijados al inmueble de ninguna forma) dentro del ambiente del domicilio, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará el envío de un técnico especializado, en horario hábil, para la ejecución de la asistencia indicada, siempre y cuando el estado del domicilio así lo permita.

El miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar en todo momento la ejecución del servicio.

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

Exclusiones específicas del servicio:

- Instalación de equipos eléctricos, equipos de línea blanca o café, audio y video.

4. **DECORADOR DE INTERIORES PARA EL HOGAR NUEVO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera decoración de su nuevo domicilio, 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 miembro del Grupo Familiar en la decoración de su nuevo domicilio. No están incluidos diseños de proyectos, bosquejos, croquis, ni ningún tipo de proyecto o anteproyecto.

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

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

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

- 5. SERVICIO DE LIMPIEZA POR EVENTO CUBIERTO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, 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 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 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 miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar en todo momento la ejecución del servicio.

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

- 6. TRANSPORTE DE MUEBLES POR EVENTO CUBIERTO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, y 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, y siempre que dicho evento haya sido asistido previamente por la Prestadora de Servicios, cuando la naturaleza de los daños obligue a la retirada de los muebles de la zona afectada debido al riesgo de deterioro, la Prestadora de Servicios coordinará el envío de personal especializado para el traslado de dichos bienes hasta el sitio designado por el miembro del Grupo Familiar dentro de la misma ciudad de su domicilio. Además, se encargará del regreso de los mismos al domicilio una vez que hayan finalizado las reparaciones.

Este servicio se hace extensivo para casos de incendio en el domicilio, caída de aeronaves o partes que se desprendan de ellas e impacto de vehículos terrestres, desde que el domicilio quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes en él contenidos.

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

El miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar en todo momento la ejecución del servicio.

En caso de que el miembro del Grupo Familiar no disponga de un lugar donde guardar los muebles, la Prestadora de Servicios le proporcionará un espacio para su almacenamiento. Este servicio será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.

- 7. GASTOS DE HOTEL POR INHABILIDAD DEL DOMICILIO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de una emergencia derivada de un accidente en el domicilio que no permita la estadía temporal de sus habitantes, la Prestadora de Servicios, previa evaluación de su equipo técnico de profesionales que emitirá un diagnóstico de los daños para determinar el estado del domicilio, podrá autorizar y coordinar la estancia en un hotel cercano al domicilio.

**Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento. Cada evento deberá tratarse de emergencias distintas para su coordinación.**

La Prestadora de Servicios se limita a cubrir únicamente el hospedaje en una habitación sencilla, por lo que no será responsable de cualquier tipo de gasto adicional como alimentación, servicios de bar u otros gastos.

- 8. REFERENCIAS DE TÉCNICOS AL HOGAR:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, 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 Grupo Familiar.

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

- 9. REFERENCIA DE EMPRESAS DE FUMIGACIÓN:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de empresas en fumigación, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular.

Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del Grupo Familiar.

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

## **E. SERVICIO DE ASISTENCIA CHECK UP HOGAR**

### **1. CHECK UP HOGAR:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar 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.

La Prestadora de Servicios enviará a un técnico especializado, en horario hábil, al domicilio 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 Grupo Familiar.

El miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar la ejecución del servicio.

**El servicio será brindado por un (1) evento por Grupo Familiar al año, sujeto a un límite máximo de cobertura de tres mil setecientos diez córdobas (C\$3,710.00). Este servicio se encuentra sujeto a un período de carencia de seis (6) meses.**

## **F. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA**

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

En caso de que el miembro del Grupo Familiar 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 Grupo Familiar.

**Este servicio será brindado por dos (2) eventos por Grupo Familiar 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 miembro del Grupo Familiar.
- Traslados del hospital hacia centros de diagnóstico, laboratorios, clínicas u otros.
- Solicitudes de traslado en las que el miembro del Grupo Familiar se encuentre violento, armado o agresivo.

- 2. VISITA MÉDICA DOMICILIAR:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, 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 para realizarle una evaluación clínica.

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

**Este servicio será brindado por dos (2) eventos por Grupo Familiar al año, 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. CONSULTA Y LOCALIZACIÓN DE MEJORES PRECIOS DE MEDICAMENTOS:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios realizará la búsqueda del precio de un medicamento en las farmacias cercanas a la ubicación donde se encuentre y transmitirá la información vía telefónica. Queda entendido que este servicio es meramente informativo y en ningún momento se diagnosticará o recetará a ningún paciente.

El costo de cualquier tratamiento y los gastos relacionados con la adquisición de medicamentos correrán por cuenta y responsabilidad del Grupo Familiar.

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

**4. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:** Por solicitud del Grupo Familiar, 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 será brindado sin límite de eventos al año y sin límite máximo de cobertura por evento.**

**5. REFERENCIAS MÉDICAS:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, 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 Grupo Familiar.

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

## **G. SERVICIOS DE ASISTENCIA NUTRICIONAL**

**1. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un profesional en el campo de la nutrición que brinde orientación telefónica con el objeto de darle información sobre las calorías contenidas en los alimentos o tabla de calorías.

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

Se entiende que la orientación nutricional telefónica no sustituye una consulta presencial. Por lo tanto, el nutricionista no tiene permitido diagnosticar o recetar vía telefónica, así como emitir constancias, dictámenes, informes o cualquier documento derivado de la orientación. Este servicio se utilizará únicamente como una orientación.

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



Exclusiones específicas de este servicio:

- Llamadas de tratamientos nutricionales.
- Programas de dietas.
- Orientaciones grupales.

- 2. GUÍA PARA LA PREPARACIÓN DE DIETAS SALUDABLES Y BIEN BALANCEADAS:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un especialista en temas de salud que brinde orientación telefónica con el objeto de ayudarlo en la creación de dietas a base de alimentos balanceados y saludables, enfocadas en las necesidades del usuario y sus rutinas diarias.

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

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

- 3. INFORMACIÓN SOBRE CONTENIDO CALÓRICO DE LOS ALIMENTOS O TABLA DE CALORÍAS:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un especialista en temas de salud que brinde orientación telefónica con el objeto de instruirlo a manejar las calorías de los alimentos, esto con el fin de proporcionar cantidades adecuadas y que sean saludables para el 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 4. RECETAS ESPECIALES PARA PERSONAS CON DIABETES, SOBREPESO O INTOLERANTES A LA LACTOSA:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un especialista en salud que brinde orientación telefónica con el objeto de ayudarlo en la creación de dietas adecuadas para aportar las cantidades correctas a personas con enfermedades preexistentes.

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

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

- 5. REFERENCIA DE PROFESIONALES EN NUTRICIÓN:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información de profesionales en nutrición, la Prestadora

de Servicios le brindará información referencial vía telefónica. Queda entendido que la selección del profesional, así como la coordinación de citas, honorarios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Grupo Familiar.

**Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.**

## **H. SERVICIOS DE ASISTENCIA CULINARIA**

- 1. ASISTENCIA INFOCHEF:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar y con una antelación de dos (2) horas, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto, a través de una llamada o videollamada, con un chef culinario para la orientación en preparación de platillos con recetas saludables, diferentes e innovadoras, así como recetas rápidas y recomendaciones para preparar platillos comunes de forma más sana.

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

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

- 2. RECETAS SALUDABLES, DIFERENTES E INNOVADORAS:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un especialista en salud que brinde orientación telefónica para ayudarlo en la creación de recetas saludables, diferentes e innovadoras para adultos y niños.

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

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

- 3. RECETAS RÁPIDAS Y FÁCILES:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un especialista en salud que brinde orientación telefónica para ayudarlo en la creación de recetas rápidas y fáciles para emergencias para adultos y niños.

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

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

- 4. RECOMENDACIONES PARA PREPARAR PLATILLOS COMUNES:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un

especialista en salud que brinde orientación telefónica para ayudarlo en la creación de platillos comunes que aporten las cantidades correctas de calorías y proteínas para adultos y niños.

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

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

- 5. SERVICIO DE REFERENCIAS CON EMPRESAS DE CATERING:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera información referencial de empresas de servicios de catering, la Prestadora de Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular, queda entendido que la selección de la empresa, así como la coordinación de los servicios y demás costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Grupo Familiar.

**Este servicio será brindado sin límite de eventos al año.**

## **I. SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA**

- 1. ASISTENCIA TECNOLÓGICA EN LÍNEA:** Por solicitud de algún miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de servicios lo pondrá en contacto con un profesional en tecnología para que, por vía telefónica o remota, ingresando vía internet a la computadora del miembro del Grupo Familiar en compañía del miembro del Grupo Familiar de la asistencia o a quien designe siempre y cuando sea mayor de edad bajo su debida autorización, pueda asesorarlo técnicamente en temas como:

- a) Instalación y desinstalación de software licenciados que posean documentación descriptiva del proceso de instalación (Office, Windows, Internet, Antivirus, aplicativos multimedia, aplicativos de comunicación) y sus Service Pack.
- b) Instalación de antivirus por periodo restrictivo o limitado (de prueba).
- c) Solución de problemas de acceso al correo electrónico (Outlook, Outlook Express, Gmail, Yahoo!, etc.).
- d) Instalación de Antispyware (Adware).
- e) Solución, instalación y configuración de sistemas periféricos como cámaras digitales, scanner, impresoras, etc.
- f) Guía rápida para el acceso y navegación en internet (ubicación de funciones).
- g) Guía rápida para el uso de herramientas de programas del paquete Office a nivel básico o intermedio (ubicación de funciones).
- h) Instalación de filtros de seguridad en el acceso a internet para los niños.

La Prestadora de servicios quedará excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el miembro del Grupo Familiar por la asistencia tecnológica en línea u orientación

telefónica. El costo de software, hardware o cualquier otro accesorio tecnológico lo asumirá el Grupo Familiar con sus propios recursos.

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

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

Para la prestación del presente servicio el Grupo Familiar está obligado a: (i) Tener una copia de seguridad para la protección de sus archivos, y (ii) En el caso de instalación de software, el miembro del Grupo Familiar deberá proveer las licencias respectivas para proceder con su instalación.

La Prestadora de Servicios solamente brindará asesoría en la instalación de los programas antes mencionados por lo que no se hace responsable de las posibles infecciones por virus y/o conexión de hackers al equipo de cómputo por lo cual se puedan generar daños y/o pérdidas de información o archivos.

## **J. SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL**

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

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

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 miembro del Grupo Familiar 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

**2. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ROBO DEL DOMICILIO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia de robo en el domicilio, la Prestadora de

Servicios lo pondrá en contacto con un abogado con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el miembro del Grupo Familiar 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 3. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR ROBO DEL VEHÍCULO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia del robo total de su vehículo, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un abogado con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar ante la situación objeto de la llamada.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el miembro del Grupo Familiar 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 4. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR FALLECIMIENTO DEL AFILIADO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, a consecuencia del fallecimiento del Afiliado, la Prestadora de Servicios lo pondrá en contacto con un abogado con el fin de brindarle una orientación legal telefónica para gestionar adecuadamente los trámites legales en médica legal u otras instituciones competentes.

La Prestadora de Servicios queda excluida de responsabilidad si el miembro del Grupo Familiar 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

## **K. SERVICIOS DE ASISTENCIA DE INFORMACIÓN DE INTERÉS A LA FAMILIA**

- 1. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE RESTAURANTES:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de restaurantes, 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 2. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CINES, CONCIERTOS, TEATROS, MUSEOS Y EVENTOS CULTURALES:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de cines, conciertos, teatros, museos y/o eventos culturales, 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 3. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE HOTELES:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de tarifas de hoteles, 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 4. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TRADUCTORES E INTÉRPRETES:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de traductores e intérpretes, 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 5. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE FLORISTERÍAS:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de floristerías, 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 6. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EMPRESAS PARA LA LIMPIEZA DE ALFOMBRAS:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de empresas para la limpieza de alfombras, 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 7. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EMPRESAS DE FUMIGACIÓN:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de empresas de fumigación, 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 8. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE COURIER:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de servicios de Courier, 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 9. REFERENCIA DE LUGARES DE VENTA Y MEJORES PRECIOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de empresas de venta y mejores precios de equipos de cómputo, la Prestadora de

Servicios le brindará información de interés, vía telefónica, para que pueda solicitar servicios de manera particular

Todo gasto incurrido por la prestación del servicio será responsabilidad del Grupo Familiar.

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

- 10. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EMPRESAS DE RENTA DE CARROS:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de empresas de renta de carros, 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 11. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE LAVANDERÍAS:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, siempre que requiera información referencial de lavanderías, 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

## **L. SERVICIOS DE ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**

- 1. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE TRÁMITES PARA REGISTRO DE LA EMPRESA EN TRIBUTACIÓN DIRECTA:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de trámites para registro de la empresa en tributación directa, 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

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

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

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

- 3. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MATERIA DE REGISTRO DE EMPRESAS EN EL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE SEGURIDAD SOCIAL:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica, para el registro de empresas ante el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 4. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MATERIA DE IMPUESTOS:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 5. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN MATERIA DE PAGOS A LA ALCALDÍA:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, cuando requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de pagos a la alcaldía, 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 6. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA LA OBTENCIÓN DE PERMISOS Y PATENTES PARA UNA EMPRESA:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

- 7. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES ANTE EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, 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 será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento.**

## **M. SERVICIO DE ASISTENCIA TELEDOTOR**

- 1. TELEDOTOR:** El miembro del Grupo Familiar se pondrá en contacto con un médico general a través de la aplicación tecnológica llamada “Teledotor”, para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación en:
- Utilización de medicamentos.
  - Síntomas o molestias que esté padeciendo.
  - Recomendaciones médicas y farmacéuticas.
  - Interpretación de exámenes de laboratorio.

El servicio se utilizará solamente como una orientación en la cual se podrán sugerir únicamente medicamentos de venta libre según el padecimiento motivo de la llamada.

**Este servicio será brindado sin límite de eventos al año, y sin límite máximo de cobertura por evento. Este servicio se encuentra sujeto a un período de carencia de tres (3) meses.**

## **N. SERVICIO DE ASISTENCIA FUNERARIA**

**1. ASISTENCIA FUNERARIA PARA EL AFILIADO:** Por solicitud de cualquier familiar, en caso de fallecimiento del Afiliado a consecuencia de un accidente, se les brindará y coordinará uno (1) de los siguientes servicios:

### **1.1. Servicio de velación del cuerpo:**

- Apoyar en la realización de los trámites legales ante las autoridades competentes de Nicaragua.
- Brindar el traslado del cuerpo a la sala o domicilio de velación a nivel nacional, al templo de la iglesia (misa o culto de cuerpo presente) y al cementerio de la zona seleccionada por los familiares.
- Proveer un féretro que cumpla con las siguientes características: de madera, corte lineal, acolchonado, tapizado interior de tela, con vidrio en la parte superior frontal y de tamaño estándar.
- Brindar el servicio de tanatopraxia (preparación del cuerpo para la velación).
- Proveer la utilización de salas de velación o servicio a domicilio en el lugar de velación por un lapso de veinticuatro (24) horas.
- Proveer un (1) arreglo floral para el centro del féretro y dos (2) arreglos adicionales tamaño mediano.
- Brindar servicio de café, refrescos y alimentación ligera hasta para un máximo de cincuenta (50) personas. En el servicio a domicilio adicionalmente se incluye alquiler de sillas, altar y base donde se coloca el féretro.
- Coordinar y cubrir los costos de la celebración del servicio religioso a cargo de un ministro de culto indicado por la familia. El servicio será brindado únicamente en la sala de velación y cubrirá los gastos del ministro de culto.
- Cubrir los gastos de sepultura (sin incluir nicho y/o fosa funeraria), únicamente se cubrirán los gastos de inhumación, y siempre sujeto a disponibilidad de los proveedores.

### **1.2. Servicio de cremación:**

- Apoyar en la realización de los trámites legales ante las autoridades competentes de Nicaragua.
- Brindar el traslado del cuerpo a la funeraria donde se brindará el servicio de cremación.



- Proveer un féretro acorde para su cremación.
- Preparación del cuerpo para la cremación.
- Cubrir los gastos de cremación, incluyendo una urna cineraria estándar donde se entregarán las cenizas.

La realización del servicio de velación de cuerpo excluye la realización del servicio de cremación y viceversa y se brindarán únicamente los servicios descritos para la realización de la velación del cuerpo o cremación.

Para solicitar este servicio el miembro del Grupo Familiar deberá de proporcionar a la Prestadora de Servicios el certificado de defunción o documento legal que acredite la muerte del Afiliado.

**Este servicio será brindado por un (1) único evento, y sin límite máximo de cobertura. Este servicio se encuentra sujeto a un período de carencia de seis (6) meses.**

Exclusiones específicas de este servicio:

- Suicidio.
- Transporte de familiares.

## **O. SERVICIO DE ASISTENCIA DE LABORATORIO**

**1. EXAMEN DE LABORATORIO PREVENTIVO:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Prestadora de Servicios le brindará y coordinará con un laboratorio para que le sea realizado uno (1) de los siguientes exámenes:

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

**Este servicio será brindado por un (1) evento por Grupo Familiar al año, y sin límite máximo de cobertura. Este servicio está sujeto a un período de carencia de dieciséis (16) meses.**

## **IV. LIMITACIÓN A COBERTURAS DE ASISTENCIA**

- a. Todos los servicios serán brindados por los proveedores de la Prestadora de Servicios más cercanos al domicilio o ubicación del miembro del Grupo Familiar, 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 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 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 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 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 o Dependiente manifieste su voluntad expresa de no requerir o no querer recibir el servicio recomendado por la Prestadora de Servicios; así como de cualquier acción que el Afiliado o Dependiente 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 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 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.
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 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 incumpla cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente documento.
21. En caso de que el miembro del Grupo Familiar incumpla en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de los plazos establecidos en este documento una vez identificada la emergencia.
22. Eventos en los que el miembro del Grupo Familiar haya participado voluntariamente y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.
23. Servicios en zonas rojas.

## **VI. OBLIGACIONES DEL AFILIADO Y SUS DEPENDIENTES**

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

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con la Prestadora de Servicios.
2. Identificarse como Afiliado o Dependiente ante los empleados de la Prestadora de Servicios o ante las personas que esta última coordina para la atención del servicio.
3. Ser Afiliado activo al Programa de Asistencia.

## **VII. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

En caso de requerir asistencia, el Afiliado y sus Dependientes 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 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, con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública, privada y de seguridad. Si las condiciones del lugar no permitiesen llevar a cabo la prestación del servicio, la Prestadora de Servicios tendrá la obligación de poner en conocimiento al Afiliado 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 o sus Dependientes. Se considerará como un Uso No Razonable, cuando el Afiliado o sus Dependientes 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 y/o sus Dependientes 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 y/o sus Dependientes 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 y/o sus Dependientes 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 y/o Dependiente, 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 y/o Dependiente 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 se debe 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 de "Programa de Asistencia Básica" estén a disposición del Afiliado y sus Dependientes, 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.