

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

1.1 DEFINICIONES.

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

- A) **ADD:** ADDIUVA DOMINICANA
- B) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento súbito que provoque daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un **AFILIADO** durante la vigencia del presente documento y que dé lugar a la prestación de los servicios de asistencia.
- C) **AFILIADO:** Es la persona física o jurídica cliente de **ASOCIACIÓN CIBAO AHORROS Y PRESTAMOS** que se haya afiliado al programa "**ASISTENCIA ACAP**".
- D) **AVERÍA:** Daño o deterioro que impida el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o mecanismo, así como los elementos componentes de cualquier dispositivo.
- E) **BENEFICIARIO:** Son beneficiarios del **AFILIADO** el cónyuge e hijos menores de 18 años que vivan permanentemente y bajo la dependencia económica del **AFILIADO** en una misma vivienda, quienes podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.
- F) **COMBUSTIBLE:** Para los fines el programa de asistencia, combustible se refiere a Gasolina o Gasoil.
- G) **COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por **ADD** que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud de asistencia del **AFILIADO TITULAR / BENEFICIARIO** en relación con los rubros detallados en el presente.
- H) **EQUIPO MÉDICO:** Es el personal idóneo para la atención de servicios de asistencia médica prehospitalaria conformado por médicos, paramédicos y demás auxiliares de medicina subcontratados por **ADD** para la prestación de los servicios de asistencia, los cuales estarán a cargo de la atención del **AFILIADO** en todos los casos de urgencias médicas detallados en el presente documento.
- I) **EMERGENCIA:** una situación accidental y fortuita que ponga en riesgo la seguridad del **AFILIADO / BENEFICIARIO** y que no haya excedido las **48 horas** entre la eventualidad y la solicitud de asistencia.
- J) **EVENTO:** Acontecimiento o suceso que implique una emergencia, urgencia o necesidad y responda a los términos, características, alcances y limitaciones establecidas en el presente contrato que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.
- K) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual el **AFILIADO** puede hacer uso de los servicios de asistencia contemplados en el programa "**ASISTENCIA ACAP**", que comienza **48 horas después de haberse afiliado** a dicho programa.

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

- L) **MONEDA:** La moneda en curso legal en la República donde se lance el programa.
- M) **PAÍS DE VIVIENDA:** Para fines del contrato y presente condicionado será la República Dominicana en la cual operará el programa.
- N) **PROVEEDOR:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente documento, que en representación de **ADD** asista al **AFILIADO** en cualquiera de los servicios descritos en el presente contrato.
- O) **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO** que realice cualquier gestión para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- P) **VIVIENDA PERMANENTE:** El domicilio que en la República donde opere el programa manifieste tener un **AFILIADO** al momento de la aceptación del presente Plan de Servicios o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO** haya notificado a **ASOCIACIÓN CIBAO AHORROS Y PRESTAMOS** con posterioridad a la firma del contrato de seguro u otro producto que haya contratado el **AFILIADO**, domicilio que será considerado como el del **AFILIADO** para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente condicionado.
- Q) **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en "ASISTENCIA ACAP" y que se refiere el presente documento.
- R) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Toda situación súbita que implique una necesidad, emergencia o urgencia, que ponga en riesgo la integridad física o de los bienes del **AFILIADO**, siendo a su vez reportado dentro de **las primeras 48 horas** de sucedido el hecho, y responda a los términos, características, alcances y limitaciones establecidas en el presente documento que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.
- S) **TITULAR:** Titular de un producto financiero (tarjeta de crédito, cuenta de ahorro o préstamo) con **ASOCIACIÓN CIBAO AHORROS Y PRESTAMOS**.
- T) **VEHÍCULOS DEL AFILIADO:** Son los medios de locomoción con motor de combustión interna de transporte terrestre propiedad del **AFILIADO TITULAR** o con interés legítimo comprobable sobre el mismo asegurado con **ACAP**. En ningún caso los **VEHÍCULOS AFILIADOS** podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, de alquiler (salvo en los casos de Arrendamiento o Leasing por parte del **AFILIADO**); ni que tengan un peso superior a 3,500 kilogramos destinados a transporte público o de carga.

2. BENEFICIOS.

2.1. SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL

TERRITORIALIDAD - Los servicios establecidos en este punto se prestarán en todo el territorio nacional del país, siempre y cuando exista infraestructura de Proveedores que puedan prestar la asistencia, en caso de no haber Proveedores **ADD** se compromete a enviar el que más cerca del evento se encuentre para solventar la situación de emergencia.

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

A) ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA POR AVERÍA: En caso fortuito de una avería que no permita la circulación autónoma de uno de los **VEHÍCULOS AFILIADOS**, **ADD** por solicitud del **AFILIADO**, gestionará la asistencia y asumirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el destino indicado.

El presente servicio se prestará hasta por un monto máximo de **TRES MIL QUINIENTOS PESOS DOMINICANOS (RD\$3,500.00)** por evento con un **LÍMITE DE 3 EVENTOS POR AÑO** en caso de avería. **ADD** se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al **AFILIADO** el monto de este para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

En todos los casos, el **AFILIADO** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del **VEHÍCULO AFILIADO** hasta el taller de destino o lugar indicado, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo siendo responsabilidad del **AFILIADO** los resultados del traslado. El servicio de remolque incluye un solo trayecto por evento.

ADD no asumirá el costo de los tiempos de espera del **PROVEEDOR** si la naturaleza de la espera es provocada directamente por ausencia o falta gestión (documentación) del **AFILIADO**.

Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia, queda entendido que el **SERVICIO DE REMOLQUE** no se prestará a vehículos con carga y/o heridos. **ADD** Tampoco cubrirá los costos de *MANIOBRAS* si el vehículo sufriera un vuelco o atasco que impidiera estar en posición correcta para poder ser remolcado (bloqueo transmisión y/o neumáticos) por la unidad de grúa, tampoco cubrirá los trasladados a estaciones de expendio de combustibles (gasolina, gasoil, GLP u Otros) como consecuencia de una falta de estos, ni de los traslados de taller a taller.

En casos de vehículos con sobrepeso (más 3.5 toneladas) el **AFILIADO** deberá cubrir el pago de este sobrepeso. En todo caso **ADD** se reserva el derecho, en caso de averías menores tales como problemas eléctricos por corto circuito de la alarma, cambios de bujías, etc. y hasta los límites establecidos en el Servicio de envío y pago de remolque, de encargarse de la reparación en el sitio donde se encuentre el **VEHÍCULO AFILIADO**.

B) ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA POR ACCIDENTE: En caso de accidente (colisión) que no permita la circulación autónoma de uno de los **VEHÍCULOS AFILIADOS**, **ADD** por solicitud del **AFILIADO**, gestionará la asistencia y asumirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el destino indicado.

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

El presente servicio se prestará hasta por un monto máximo de **TRES MIL QUINIENTOS PESOS DOMINICANOS (RD\$3,500.00)** por evento **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO** en caso de accidente. **ADD** se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al **AFILIADO** el monto de este para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al **PROVEEDOR**.

En todos los casos, el **AFILIADO** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del **VEHÍCULO AFILIADO** hasta el taller de destino o lugar indicado, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo siendo responsabilidad del **AFILIADO** los resultados del traslado. El servicio de remolque incluye un solo trayecto por evento.

ADD no asumirá el costo de los tiempos de espera del **PROVEEDOR** si la naturaleza de la espera es provocada directamente por ausencia o falta gestión (documentación) del **AFILIADO**.

Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia, queda entendido que el **SERVICIO DE REMOLQUE** no se prestará a vehículos con carga y/o heridos. **ADD** Tampoco cubrirá los costos de *MANIOBRAS* si el vehículo sufriera un vuelco o atasco que impidiera estar en posición correcta para poder ser remolcado (bloqueo transmisión y/o neumáticos) por la unidad de grúa, tampoco cubrirá los trasladados a estaciones de expendio de combustibles (gasolina, gasoil, GLP u Otros) como consecuencia de una falta de estos, ni de los traslados de taller a taller.

En casos de vehículos con sobrepeso (más 3.5 toneladas) el **AFILIADO** deberá cubrir el pago de este sobrepeso. En todo caso **ADD** se reserva el derecho, en caso de averías menores tales como problemas eléctricos por corto circuito de la alarma, cambios de bujías, etc. y hasta los límites establecidos en el Servicio de envío y pago de remolque, de encargarse de la reparación en el sitio donde se encuentre el **VEHÍCULO AFILIADO**.

C) ASISTENCIA VIAL (CAMBIO DE NEUMÁTICO, SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE, PASO DE CORRIENTE Y MECÁNICA LIGERA): En caso de averías menores presentadas de forma súbita, y antes de autorizar un servicio de remolque en grúa, **ADD** podrá enviar un **PROVEEDOR** de servicios para atender eventualidades como **cambio de neumático, paso de corriente, envío de combustible (hasta 2 galones gasolina o gasoil) y/o mecánica ligera**.

El presente servicio se prestará hasta **UN MIL NOVECIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$1,900.00) POR EVENTO SIN LÍMITE EVENTOS POR AÑO**.

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

El **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia, quedan excluidas de la asistencia la reparación y/o reposición de tambores de ignición, copias de llaves, cerradura del vehículo.

- En los casos de **Cambio De Neumático**, el **AFILIADO** deberá proveer el neumático de repuesto a la hora de prestar el servicio en correctas condiciones (inflado) para hacer el cambio y deberá contar con las herramientas especiales y de seguridad que amerite la situación, lugar o modelo del vehículo. El servicio de Cambio de Neumático no considera la reparación del o los neumáticos averiados.
- En los casos de **Paso De Corriente**, **ADD** enviará una unidad de Auxilio Vial para realizar la recarga de la batería afectada del vehículo. El **AFILIADO** deberá supervisar en todo momento la prestación del servicio para evitar cualquier posible daño al vehículo e indicar al Proveedor cualquier condición especial que requiera este procedimiento de acuerdo con el modelo del vehículo.
- En los casos de **MECÁNICA LIGERA**, **ADD** se reserva el derecho del envío del técnico atendiendo a condiciones como: lugar de ocurrencia del evento, condiciones climáticas, complejidad de la avería, etc. Los servicios de **MECÁNICA LIGERA** serán coordinados en horarios diurnos donde el técnico tenga las condiciones de luminosidad necesaria para poder realizar la reparación, en su lugar **ADD** podrá enviar el servicio de grúa que poder llevar al **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** y su vehículo a un lugar seguro.

El costo del combustible correspondiente a la asistencia de suministro de combustible correrá por cuenta del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** y deberá de ser pagado directamente al Proveedor que preste dicho servicio.

D) COORDINACIÓN Y ENVÍO DE CERRAJERO (POR EXTRAVÍO O PÉRDIDA DE LLAVES DEL AUTO): Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura del **VEHÍCULO AFILIADO**, por solicitud del **AFILIADO**, **ADD** enviará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la gestión de apertura necesaria para acceder al vehículo.

El siguiente servicio será prestado hasta un monto **UN MIL NOVECIENTOS PESOS DOMINICANOS (RD\$ 1,900.00) POR EVENTO, CON LÍMITE DE 2 EVENTOS POR AÑO. EI AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación del servicio de asistencia.

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia, quedan excluidas de la asistencia la extracción de llaves del tambor de ignición; la reparación y/o reposición de tambores de ignición, copias de llaves, cerraduras del vehículo, apertura de bastones multi-luck, apertura de baúles por llaves dejadas en el interior de estos. El **PROVEEDOR** únicamente realizará la apertura de las puertas de accesos (laterales) del vehículo. El servicio de grúa no procede por pérdida de llaves.

E) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA): En el caso de llegar a necesitar el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** un traslado médico terrestre de Emergencia a consecuencia de un accidente en el hogar que amerite su hospitalización, y siempre y cuando exista la infraestructura de servicio en la localidad correspondiente, **ADD** realizará a través de cualquiera de sus proveedores el traslado médico terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, para que continúe la atención médica a cargo del servicio de salud que el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** tenga contratado.

Si no cuenta con alguno de estos servicios, el **AFILIADO** deberá asumir el pago por concepto de los gastos médicos y de hospitalización a que hubiere lugar en dicho centro hospitalario.

Este servicio se prestará **SIN LÍMITE EVENTOS AL AÑO**. En el presente servicio no se contemplan traslados programados, únicamente por urgencia y traslado en el momento.

Exclusiones al servicio Ambulancias. - Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia, quedan excluidas del presente servicio:

- 1) Los traslados entre centros de salud.
- 2) Los traslados programados.
- 3) Los traslados terceros que no sean parte demostrable del núcleo familiar (cónyuges e hijos) del **AFILIADO**.

F). COORDINACIÓN PARA SERVICIOS MECÁNICOS: Por solicitud del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**, **ADD** coordinará la visita de técnicos en mecánica automotriz más cercanos al lugar donde se encuentre el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**. Los gastos derivados de la visita y los servicios recibidos serán cubiertos y quedan a riesgo del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**.

G). REFERENCIAS MECÁNICAS: Por solicitud del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**, **ADD** proporcionará vía telefónica información general sobre los talleres mecánicos, talleres de pintura, más cercanos al lugar donde se encuentre el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**. Los gastos derivados por la atención médica serán cubiertos por cuenta y riesgo del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**.

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

2.1. SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR

TERRITORIALIDAD- El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente dentro del perímetro urbano de las ciudades: **Santo Domingo, Santiago, La Vega, Monseñor Nouel, San Pedro de Macorís, Higüey, La Romana y Puerto Plata**, siempre y cuando exista infraestructura de Proveedores que puedan prestar la asistencia, en caso de no haber Proveedores **ADD** se compromete a enviar el que más cerca del evento se encuentre para solventar la situación de emergencia.

Los servicios se extenderán a los inmuebles que se encuentren dentro del perímetro urbano de dichas ciudades, siempre y cuando dicho inmueble esté registrado, tenga activo y al día el pago del servicio. En virtud de las presentes condiciones, **ADD** garantiza la puesta a disposición del **AFILIADO** de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la Vivienda del **AFILIADO**, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente condicionado y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

Para efectos de este programa de asistencia, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (ej. fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (ej. un corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad de este y sus habitantes (ej. una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto).

A). SERVICIOS DE PLOMERÍA: Cuando en una situación de Emergencia a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la **VIVIENDA PERMANENTE** del **AFILIADO**, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, por solicitud del **AFILIADO** se enviará a la brevedad posible un técnico especializado, para que realice la gestión necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes públicas de suministro lo permitan.

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **UN MIL NOVECIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$1,900.00) POR EVENTO**, con **UN LÍMITE DE 10 EVENTOS (COMBINADOS CON LOS DEMÁS SERVICIOS DE HOGAR) POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como traslado del operario (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería, pintura, ni acabados). En cuanto a Fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades competentes o empresa responsable del gas.

Exclusiones del servicio de Plomería.- Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia al Hogar y de las exclusiones del servicio de asistencia, quedan excluidas de la presente asistencia, la reparación y/o reposición de averías propias de: mezcladoras,

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

bombas para cisternas, depósitos, calentadores, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tuberías galvanizadas, radiadores, calefont, calefactores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones, así como cualquier tipo de reparación en aéreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y alcantarillado.

B). SERVICIO DE CERRAJERÍA: Cuando en una situación de Emergencia a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la **VIVIENDA PERMANENTE del AFILIADO** o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y por solicitud del **AFILIADO**, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la gestión necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta afectada.

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **UN MIL NOVECIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$1,900.00) POR EVENTO**, con **UN LÍMITE DE 10 EVENTOS (COMBINADOS CON LOS DEMÁS SERVICIOS DE HOGAR) POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones al servicio de Cerrajería. - Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia al Hogar y de las exclusiones del servicio de asistencia, quedan excluidas de la presente asistencia, la reparación y/o reposición de cualquier cerradura que no represente un ingreso a la **VIVIENDA PERMANENTE del AFILIADO** (puertas interiores), así como tampoco la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas, motores de puertas eléctricas, cerraduras electrónicas, cerraduras tipo Multilock, puertas blindadas, etc. Tampoco están considerados los trabajos de herrería en los casos de cerraduras empotradas en verjas y/o puertas de hierro.

C). SERVICIOS DE ELECTRICIDAD: Cuando en una situación de Emergencia a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas en el interior de la **VIVIENDA PERMANENTE del AFILIADO**, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), por solicitud del **AFILIADO**, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la gestión necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes públicas de suministro lo permitan.

Este servicio incluye la reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, el cambio de interruptores, breakers, o fusibles dañados por el corto circuito o sobrecarga,

“ANEXO 1” CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA “ASISTENCIA ACAP”

únicamente en áreas privadas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble domicilio del cliente.

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **UN MIL NOVECIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$1,900.00) POR EVENTO**, con **UN LÍMITE DE 10 EVENTOS (COMBINADOS CON LOS DEMÁS SERVICIOS DE HOGAR) POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones al servicio de Electricidad. - Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia al Hogar y de las exclusiones del servicio de asistencia, quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- 1) Enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, lamparitas o fluorescentes, balastos.
- 2) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, heladeras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- 3) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.

D). SERVICIOS DE VIDRIERÍA: Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como rotura, avería o inutilización de los cristales de puertas o ventanales por intento de hurto u otra causa que propicien la apertura de la **VIVIENDA PERMANENTE** del **AFILIADO** o bien que ponga en riesgo la seguridad de esta, y por solicitud del **AFILIADO**, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la gestión necesaria para restablecer la seguridad, reponiendo o reparando el cristal afectado.

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **UN MIL NOVECIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$1,900.00) POR EVENTO**, con **UN LÍMITE DE 10 EVENTOS (COMBINADOS CON LOS DEMÁS SERVICIOS DE HOGAR) POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones al servicio de Vidriería. - Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia al Hogar y de las exclusiones del servicio de asistencia, quedan excluidas de la presente asistencia, la reparación y/o reposición de cualquier cristal interno que no represente un ingreso a la **VIVIENDA PERMANENTE** del **AFILIADO** (puertas interiores), así como tampoco la reparación de lámparas, vitrales u otros elementos decorativos del hogar.

E). SERVICIOS DE TÉCNICOS EN INVERSORES: Cuando en una situación de Emergencia a consecuencia de una avería súbita e imprevista en los equipo denominados “inversores eléctricos” (que suministran energía eléctrica provisional en caso de interrupción del suministro regular) a la **VIVIENDA PERMANENTE** del **AFILIADO**, que produzca una falta de alimentación de estos equipos de energía eléctrica en forma total o parcial (corto

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

circuito), por solicitud del **AFILIADO**, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la gestión necesaria para tratar de restablecer el funcionamiento del equipo siempre y cuando su estado lo permita y no requiera de una reparación mayor (cambio de piezas electrónicas, tarjetas madre, baterías, etc.) así como las redes públicas de suministro lo permitan.

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **UN MIL NOVECIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$1,900.00) POR EVENTO**, con **UN LÍMITE DE 10 EVENTOS (COMBINADOS CON LOS DEMÁS SERVICIOS DE HOGAR) POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones al servicio de Técnicos en Inversores. - Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia al Hogar y de las exclusiones del servicio de asistencia, quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición por averías derivadas del mal funcionamiento del equipo como son:

- 1) Enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, lamparitas o fluorescentes, balastros.
- 2) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, heladeras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- 3) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.
- 4) Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles, así como de baterías de carga. -

F). SERVICIOS DE TÉCNICOS EN AIRES ACONDICIONADOS: Cuando en una situación de Emergencia a consecuencia de una avería súbita e imprevista en los equipos de aire acondicionado de la **VIVIENDA PERMANENTE** del **AFILIADO**, que produzca una falta de alimentación de estos equipos en forma total o parcial, por solicitud del **AFILIADO**, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la gestión necesaria para restablecer el funcionamiento del equipo de aire acondicionado, siempre y cuando el estado del equipo no requiera de una reparación mayor (cambio de piezas electrónicas, tarjetas madres, cables, compresores, etc.).

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **UN MIL NOVECIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$1,900.00) POR EVENTO**, con **UN LÍMITE DE 10 EVENTOS (COMBINADOS CON LOS DEMÁS SERVICIOS DE HOGAR) POR AÑO**.

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones al servicio de Técnicos en Aires Acondicionados. - Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia al Hogar y de las exclusiones del servicio de asistencia, quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición por averías derivadas del mal funcionamiento del equipo como son:

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

- 1) Enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, lamparitas o fluorescentes, balastros.
- 2) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.
- 3) Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles, así como compresores de aire, etc.

G). TÉCNICOS EN ELECTRODOMÉSTICOS (NEVERA, LAVADORA ROPA, SECADORA ROPA Y MICROONDAS): Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en los siguientes electrodomésticos: nevera, lavadora, secadora y microondas pertenecientes a la **VIVIENDA PERMANENTE** del **AFILIADO**, por solicitud del **AFILIADO, ADD** enviará un técnico que realizará la gestión necesaria para tratar de restablecer el funcionamiento del equipo averiado siempre y cuando su estado lo permita y no requiera de una reparación mayor (cambio de piezas electrónicas, tarjetas madre, etc.) así como las redes públicas de suministro lo permitan.

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **UN MIL NOVECIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$1,900.00) POR EVENTO**, con **UN LÍMITE DE 10 EVENTOS (COMBINADOS CON LOS DEMÁS SERVICIOS DE HOGAR) POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones al servicio de Técnicos Electrodomésticos. - Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia al Hogar y de las exclusiones del servicio de asistencia, quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición por averías derivadas del mal funcionamiento del equipo como son:

- 1) Suministros o fuentes de electricidad o agua.
- 2) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía o Agua.

H). TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EN INSTALACIÓN DE CORTINAS, ABANICOS DE TECHO, LAMPARAS: Cuando el **AFILIADO** requiera apoyo con la instalación de cortinas, abanicos de techo o lámparas pertenecientes a la **VIVIENDA PERMANENTE** del **AFILIADO**, a solicitud del **AFILIADO, ADD** enviará un técnico que realizará la gestión necesaria para dejar instalado el enser requerido.

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **SETECIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$ 700.00) POR EVENTO**, con **UN LÍMITE DE 1 EVENTO (COMBINADO) POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de traslado del operario y la mano de obra. En caso de excedente el **AFILIADO** deberá pagar la diferencia al **PROVEEDOR** directamente con sus propios recursos.

Este servicio solo está disponible en las ciudades de Santo Domingo y Santiago.

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

I) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA): En el caso de llegar a necesitar el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** un traslado médico terrestre de Emergencia a consecuencia de un accidente en el hogar que amerite su hospitalización, y siempre y cuando exista la infraestructura de servicio en la localidad correspondiente, **ADD** realizará a través de cualquiera de sus proveedores el traslado médico terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, para que continúe la atención médica a cargo del servicio de salud que el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** tenga contratado.

Si no cuenta con alguno de estos servicios, el **AFILIADO** deberá asumir el pago por concepto de los gastos médicos y de hospitalización a que hubiere lugar en dicho centro hospitalario.

Este servicio se prestará **SIN LÍMITE EVENTOS AL AÑO**. En el presente servicio no se contemplan traslados programados, únicamente por urgencia y traslado en el momento.

Exclusiones al servicio Ambulancias. - Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia, quedan excluidas del presente servicio:

- 1) Los traslados entre centros de salud.
- 2) Los traslados programados.
- 3) Los traslados terceros que no sean parte del núcleo familiar demostrable (cónyuges e hijos) del **AFILIADO**.

J). REFERENCIAS DE TÉCNICOS ESPECIALISTAS: A solicitud del **AFILIADO**, **ADD** le proporcionará la información sobre de técnicos del hogar. En todo caso, los gastos en que se incurran por las reparaciones deberán ser pagados por el **AFILIADO** al **PROVEEDOR** con sus propios recursos. **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

K). COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTOS EN AIRES ACONDICIONADOS: A solicitud del **AFILIADO**, **ADD** le proporcionará la información sobre de técnicos en aires acondicionados con la finalidad de contratar los servicios para mantenimiento del equipo en cuestión; **ADD** también podrá coordinar en conjunto con el **AFILIADO** la visita del **PROVEEDOR**. En todo caso, los gastos en que se incurran por los servicios recibidos deberán ser pagados por el **AFILIADO** al **PROVEEDOR** con sus propios recursos.

Este servicio se prestará **SIN LÍMITE EVENTOS AL AÑO**

L). COORDINACIÓN DE LIMPIEZA DE CISTERNAS Y TINACOS (APARTAMENTOS Y CASAS): A solicitud del **AFILIADO**, **ADD** le proporcionará la información sobre de empresas para limpieza de cisternas y/o tinacos con la finalidad de contratar sus servicios; **ADD** también podrá coordinar en conjunto con el **AFILIADO** la visita del **PROVEEDOR**. En todo caso, los gastos en que se incurran por los servicios recibidos deberán ser pagados por el **AFILIADO** al **PROVEEDOR** con sus propios recursos.

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

Este servicio se prestará **SIN LÍMITE EVENTOS AL AÑO**

M). COORDINACIÓN FUMIGACIÓN POR PLAGAS EN EL HOGAR: A solicitud del **AFILIADO**, **ADD** le proporcionará la información sobre de empresas de fumigación contra plagas con la finalidad de contratar sus servicios; **ADD** también podrá coordinar en conjunto con el **AFILIADO** la visita del **PROVEEDOR**. En todo caso, los gastos en que se incurran por los servicios recibidos deberán ser pagados por el **AFILIADO** al **PROVEEDOR** con sus propios recursos.

Este servicio se prestará **SIN LÍMITE EVENTOS AL AÑO**

ALCANCE DEL SERVICIO DE CONEXIÓN EN EL HOGAR: Por solicitud del **AFILIADO** se enviará un especialista a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia.

Los servicios de conexión incluyen la coordinación del envío de plomeros, electricistas, cerrajeros, vidrieros, ornamentadores, pintores, carpinteros, técnicos para fumigaciones, lavado de alfombras, entre otros.

ADD, coordinará que el especialista presente simultáneamente al cliente y a **ADD** el presupuesto y programa de ejecución. Además, analizará y dará sus recomendaciones para que el **AFILIADO** decida, en definitiva.

Una vez el **AFILIADO** haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros) se procederá a realizarlo.

Durante la ejecución de los trabajos, el **AFILIADO** podrá dirigirse a **ADD**, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados.

Estos servicios se ofrecen sin límite de eventos y se atenderán en horarios de oficina, a saber, de 09:00 a 18:00 en días hábiles.

2.3. SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL.

TERRITORIALIDAD - El derecho a las asistencias que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente dentro del territorio de la República donde opera el programa.

A) ASISTENCIA Y CONSULTORÍA LEGAL TELEFÓNICA: Por este servicio **ADD** brindará al **AFILIADO**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en materia: **CIVIL**, **PENAL** y **FAMILIAR**, las veinticuatro horas del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año sobre: divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros.

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

En todo caso, los gastos en que incurra el **AFILIADO** por la prestación de los servicios profesionales del referido serán pagados con sus propios recursos. **ADD** no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **AFILIADO**. Estos servicios se prestarán sin límite de eventos al año.

B) ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DEL VEHÍCULO: Si se presentara el robo total del **VEHÍCULO AFILIADO**, **ADD** informará y asesorará telefónicamente sobre todos los tramites que fueran necesarios para presentar la denuncia ante las autoridades competentes, organismo de Investigación Judicial y cualquier otra que sea necesaria, dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. El presente servicio se prestará **SIN LÍMITES DE EVENTOS AL AÑO**.

C) ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO A LA VIVIENDA: Si se presentare el robo en la **VIVIENDA PERMANENTE** del **AFILIADO**, **ADD** informará y asesorará telefónicamente al **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**, para gestionar todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, Organismo de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. Este servicio se prestará **SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO**.

D) ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR: En caso de fallecimiento del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**, **ADD** previa solicitud, asesorará telefónicamente al familiar designado sobre todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes como son: levantamiento de cadáver, necropsia, denuncia, declaración de testigos, trámites de acta de defunción, entre otras. Este servicio se proporcionará las veinticuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días al año, con **LÍMITE DE UN (1) EVENTO**. No incluye orientación telefónica en los trámites de sucesión.

E) ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO: En caso de accidente automovilístico sufrido por el **BENEFICIARIO**, **AMERICAN ASSIST** previa solicitud, informará y asesorará telefónicamente sobre todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes como son; levantamiento de acta, denuncia, declaración de testigos, entre otras. Este servicio será prestado **SIN LIMITE DE COSTO POR EVENTO** y **SIN LÍMITE DE EVENTOS** al año.

Queda excluido de este servicio la elaboración o redacción de cualquier tipo de documento legal o la representación directa del Afiliado ante cualquier autoridad judicial o administrativa.

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

F) ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA ORIENTACIÓN DE PERMISO VIAJE MENORES DE EDAD (HIJOS TITULAR): En caso de que uno de los padres requiera viajar fuera del territorio nacional con infante (menor de edad), **ADD** a solicitud del **AFILIADO TITULAR** orientará telefónicamente sobre todas las diligencias legales que se requieran ante las autoridades competentes para poder gestionar el permiso correspondiente.

Este servicio será prestado **SIN LIMITE DE COSTO POR EVENTO** y **SIN LÍMITE DE EVENTOS** al año.

Queda excluido de este servicio la elaboración o redacción de cualquier tipo de documento legal o la representación directa del **AFILIADO** ante cualquier autoridad judicial o administrativa. Los Organismos Gubernamentales son los únicos calificados para otorgar o denegar permisos por lo que **ADD** no tiene ningún tipo de injerencia en las decisiones tomadas por estos.

2.4. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES.

TERRITORIALIDAD. Las prestaciones que a continuación se mencionan comenzarán a partir del Kilómetro "30"; es decir, fuera del lugar de **VIVIENDA** permanente del **AFILIADO** y se extenderán por todo el territorio nacional, siempre y cuando se encuentre dentro del **PAÍS DE VIVIENDA**.

A) DESPLAZAMIENTO DE LOS AFILIADOS EN CASO DE INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO (Ayuda para Regreso o Continuación del Viaje).

En caso súbito de inmovilización del **VEHÍCULO AFILIADO**; cuando la reparación no pueda ser realizada en las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su inmovilización, por solicitud del **AFILIADO**, **ADD** gestionará desplazamiento en el medio que **ADD** considere más idóneo y asumirá los gastos de traslado, para el regreso o continuación de su viaje hasta el lugar de origen o de destino del mismo.

El presente servicio se prestará hasta el monto de **CUATRO MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$4,000.00) POR EVENTO** y **SIN LIMITE EVENTOS POR AÑO**. El excedente por día adicional será cubierto por el **AFILIADO** con sus propios recursos.

B) HOTEL POR ROBO AUTOMÓVIL.

Si en caso súbito de **ROBO** del vehículo afiliado, y el hecho no tenga un tiempo superior a la 12 horas e inferior a las 6 horas, según el levantamiento policial, **ADD** se asumirá el cargo de los gastos de alojamiento del **AFILIADO** en un hotel.

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

El presente servicio se prestará hasta el monto de **DOS MIL QUINIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$2,500.00) POR EVENTO** por día hasta dos (2) días y **SIN LIMITE EVENTOS POR AÑO**. El excedente por día adicional será cubierto por el **AFILIADO** con sus propios recursos.

El pago del hotel solo incluye la estancia, quedan excluidos los alimentos, servicios de bar, y demás gastos en que incurra el **AFILIADO** mientras permanezca en el hotel. Dichos gastos deberán pagados directamente por el **AFILIADO** con sus propios recursos.

El **AFILIADO** deberá tener y proporcionar a **ADD** el acta de robo emitida por la institución correspondiente que documente el acto vandálico.

C) RENTA DE AUTO POR ROBO O AVERÍA VEHÍCULO. En caso súbito de robo total o avería mecánica del **VEHÍCULO DEL AFILIADO**, por solicitud del **AFILIADO**, **ADD** cubrirá la renta de un automóvil de similar característica al del **AFILIADO**, siempre y cuando se presente el acta de robo emitida por la institución correspondiente que documente el acto vandálico, o el acta de ingreso al taller para reparación.

El presente servicio se prestará hasta el monto de **DOS MIL QUINIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$2,500.00) POR EVENTO** por día hasta dos (2) días y **SIN LIMITE EVENTOS POR AÑO**. Este servicio operará cuando no se haya utilizado otro medio de transporte y sólo podrá ser utilizado para el regreso o la continuación del viaje.

El excedente por día adicional será cubierto por el **AFILIADO** con sus propios recursos. Debido a los requerimientos de las empresas de renta car, el **AFILIADO** deberá realizar las gestiones con la empresa elegida para prestar el servicio, **ADD** se compromete al reembolso de los gastos erogados siempre y cuando el **AFILIADO** presente toda la documentación referente al caso (facturas de renta, conduce ingreso a taller, acta denuncia policial, etc.).

D) GASTOS DE TRANSPORTE PARA LA RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO. Si la reparación del **VEHÍCULO AFILIADO** requiere un tiempo de inmovilización superior a setenta y dos horas (72) horas, o si en caso de robo, el vehículo es recuperado después de que el **AFILIADO** se hubiera ausentado del lugar de los hechos, **ADD** se hará cargo del reembolso de los gastos de desplazamiento o transporte del **AFILIADO** (boletos sencillos autobús), en el medio de transporte que **ADD** considere más idóneo hasta el lugar donde el vehículo sustraído haya sido recuperado o donde haya sido reparado.

Los gastos de traslado (grúa) del vehículo recuperado hasta el domicilio del **AFILIADO** o taller designado correrán por cuenta de éste. Este servicio se prestará **SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO**.

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

E) REPATRIACIÓN POR FALLECIMIENTO TITULAR. En el evento en que el **AFILIADO TITULAR** falleciera durante un viaje dentro del territorio de la República Dominicana, previa solicitud, **ADD** gestionará y cubrirá los gastos del traslado del fallecido por vía terrestre, o cualquier otro medio que se considere más idóneo, hasta el destino indicado por el familiar encargado del proceso. Queda incluidos los gastos para los trámites de permisos, autenticaciones, así como costo del medio de transportación.

El presente servicio se prestará por evento único, **CON LIMITE DE TREINTA CINCO MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$35,000.00) EN COBERTURA.** Evento **UNICO.**

F) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA.

En el caso de llegar a necesitar el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** un traslado médico terrestre de Emergencia a consecuencia de un accidente vial o en el hogar que amerite su hospitalización, y siempre y cuando exista la infraestructura de servicio en la localidad correspondiente, **ADD** realizará la gestión a través de cualquiera de sus proveedores del traslado médico terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, para que continúe la atención médica a cargo del servicio de salud que el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** tenga contratado. Si no cuenta con alguno de estos servicios, el **AFILIADO** deberá asumir el pago por concepto de los gastos médicos y de hospitalización a que hubiere lugar en dicho centro hospitalario.

El presente servicio se prestará **SIN LIMITES DE COSTO POR EVENTO** y **SIN LÍMITE DE EVENTOS** por año.

En el presente Servicio no se contemplan traslados programados, traslados entre centros de salud y/o retiro de pacientes de clínicas u hospitales.

2.5. ASISTENCIA EN VIAJES EN EL EXTRANJERO (TRAVEL PROTECTION SERVICES).

TERRITORIALIDAD. Los siguientes servicios serán proporcionados por **ADD** al **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** únicamente durante su estancia en el extranjero, en viajes con duración no mayor a 60 días calendario:

A) GASTOS MÉDICOS Y DE HOSPITALIZACIÓN POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD NO PREEXISTENTE. En caso de que el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** sufra un accidente o urgencia médica aguda repentina provocada por una afección no preexistente, durante su estancia en el extranjero, **ADD**, previa solicitud, cubrirá los gastos médicos, gastos de hospitalización y medicamentos requeridos por una situación de urgencia, hasta un límite

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

máximo de **CIEN MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$100,000.00) POR EVENTO, CON LÍMITE DE 1 EVENTO POR AÑO.**

B) REPATRIACIÓN POR FALLECIMIENTO TITULAR. En el evento en que el **AFILIADO TITULAR** falleciera durante el viaje, previa solicitud, **ADD** gestionará y proporcionará a los familiares del **AFILIADO** toda la información disponible para poder iniciar el proceso de repatriación del fallecido, así mismo, reembolsará los gastos en los que se haya incurrido por este proceso.

El presente servicio se prestará hasta el monto máximo de **SETENTA MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$70,000.00) EVENTO ÚNICO.** El excedente, deberá ser pagado por parte de los familiares del **AFILIADO** con sus propios recursos.

C) GASTOS ODONTOLÓGICOS EN EL EXTRANJERO. En caso de que el **AFILIADO O BENEFICIARIO** sufra un accidente durante su estancia en el extranjero, **ADD**, previa solicitud, cubrirá o reembolsará los gastos médicos odontológicos requeridos por una situación de urgencia.

El presente servicio se prestará hasta un máximo de **DOCE MIL QUINIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$12,500.00)** por evento, con un **LÍMITE DE 1 EVENTO POR AÑO.**

En los casos de reembolso el **AFILIADO** deberá facilitar a **ADD** el expediente médico levantado que sustente los procedimientos realizados.

D) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA.

En el caso de llegar a necesitar el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** un traslado médico terrestre de Emergencia a consecuencia de un accidente vial o en el hogar que amerite su hospitalización, y siempre y cuando exista la infraestructura de servicio (pública o privada) en el país correspondiente, **ADD** realizará la gestión del traslado médico terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, para que pueda recibir la atención médica correspondiente, el límite de cobertura está incluido en dentro de la cobertura **GASTOS MÉDICOS Y DE HOSPITALIZACIÓN POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD NO PREEXISTENTE.**

El presente servicio se prestará **CON LIMITE 1 EVENTO** por año.

En el presente Servicio no se contemplan traslados programados, traslados entre centros de salud y/o retiro de pacientes de clínicas u hospitales.

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

2.6. CONCIERGE SERVICE

A). REFERENCIA Y COORDINACIÓN TELEFÓNICA: Por solicitud del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** y siempre que requiera alguna referencia telefónica, para resolver inquietudes con relación a:

- Conciertos
- Obras teatro
- Cines
- Restaurantes.
- Floristerías.
- Hoteles y Agencias Viajes
- Cerrajeros
- Renta de vehículos
- Transmisión mensajes urgentes
- Camareros
- Profesionales en decoración para eventos

según necesidades del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**, **ADD** lo pondrá en contacto con profesionales o empresas de estos rubros para que resuelva las inquietudes quedando **ADD** excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** por la consulta telefónica. Este servicio se prestará **SIN LÍMITE DE AL AÑO**.

3. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS DE CONEXIÓN.

Garantía: los trabajos realizados por el personal autorizado por **ADD**, tendrán una garantía por un mes o la que ofrezca el proveedor del servicio, garantía que se pierde cuando el **AFILIADO** adelante trabajos con personal diferente al de **ADD** sobre los ya ejecutados, o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

3.1 EXCLUSIONES GENERALES AL SERVICIO DE ASISTENCIA EN EL HOGAR:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en la **VIVIENDA PERMANENTE** del **AFILIADO**, excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del **AFILIADO**, así mismo, será excluido del servicio:

- a) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la **VIVIENDA PERMANENTE del AFILIADO**. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud de vinculación al servicio de asistencia.
- b) Cualquier reparación contratada directamente por el **AFILIADO**.

“ANEXO 1” CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA “ASISTENCIA ACAP”

- c) Reparaciones de daños en los bienes muebles del **AFILIADO** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- d) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- e) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- f) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- g) Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del **AFILIADO**.
- h) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- i) Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.
- j) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

En caso de que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el **AFILIADO**.

Los servicios de emergencia de plomería, electricidad y cerrajería no incluyen trabajos de albañilería, ni pintura, ni acabados.

4. EXCLUSIONES GENERALES.

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

- A) Los servicios se prestarán siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada en la localidad correspondiente.
- B) La mala fe del **AFILIADO** comprobada por el personal de **ADD**.
- C) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- D) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- E) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- F) La energía nuclear radiactiva.
- G) Los servicios que el **AFILIADO** haya contratado sin previo consentimiento de **ADD** salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

4.1. EXCLUSIONES EN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.

- A) Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios: Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, transporte público, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.
- B) Pago de peajes viales.
- C) Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- D) Cuando el Beneficiario no se identifique como **AFILIADO** del programa **"ASISTENCIA ACAP"**.
- E) Cuando el **BENEFICIARIO** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- F) Cuando el **AFILIADO** o el conductor hubiesen infringido las disposiciones reglamentarias en cuanto a requisitos y números de personas transportadas o forma de acondicionarlos siempre que la infracción haya sido causa determinante del accidente o evento causante del siniestro **ADD** sólo cubrirá los gastos de **"ASISTENCIA ACAP"**, que correspondan al número de pasajeros autorizados en la matrícula de circulación del vehículo.
- G) El servicio sea solicitado posterior a las 48 horas de haberse producido el siniestro.
- H) Dobles traslados como consecuencia de un único evento.
- I) Los que se produzcan con ocasión de la participación en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- J) La muerte producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen por su tentativa.
- K) Los producidos cuando el conductor del vehículo se encuentre en cualquiera de las condiciones que se señalan a continuación:
 - Bajo influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes.
 - Carencia de permiso o licencia correspondiente a la categoría del vehículo.
- I) Cuando el **AFILIADO** se niegue a colaborar en general con el personal designado por **ADD** para la prestación de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA**.

5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO.

Con el fin de que el **AFILIADO** pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- A)** Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **ADD**.
- B)** Dar aviso oportuno a **ADD** del cambio de **VIVIENDA PERMANENTE**. Queda entendido que en caso de que el **TITULAR** establezca su **VIVIENDA** permanente en un lugar distinto al territorio nacional, la relación entre **ADD** y el **AFILIADO** se tendrá

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

por extinta, con lo cual **ADD** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el **AFILIADO** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.

- C)** Identificarse como **AFILIADO** ante los funcionarios de **ADD** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- D)** En el evento de requerir alguno de los servicios de asistencia amparados en el presente documento el **AFILIADO** y/o **BENEFICIARIO** deberá solicitar siempre la Asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**, destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la línea celular, el lugar dónde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

6. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Queda entendido que **ADD**, únicamente suministrará los servicios detallados a los **AFILIADOS** de que cumplan con las siguientes condiciones:

- A) Que **EL AFILIADO** se encuentre inscrito, a "**ASISTENCIA ACAP**"
- B) Que **EL AFILIADO** suministre la información completa y correcta a **ADD** al solicitar el servicio.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.

En caso de que un **AFILIADO** requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- A) **EI AFILIADO** que requiera del servicio se comunicará con **ADD** a los números telefónicos especificados en este documento.
- B) **EI AFILIADO** procederá a suministrarle al funcionario de **ADD** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **AFILIADO**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta de la asistencia; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el **AFILIADO** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise y la información adicional que **ADD** requiera para validar el derecho del **AFILIADO** a la prestación del servicio.
- C) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **ADD** le prestará al **AFILIADO** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el **AFILIADO** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **ADD**

"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA ACAP"

no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato.

8. REEMBOLSOS.

Únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones el **AFILIADO** tendrá derecho a algún tipo de reembolso:

- a.) Haberse comunicado con la línea de asistencia.
- b.) Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de "**ASISTENCIA ACAP**", la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo indicar el nombre del **AFILIADO**, destinatario de la prestación, el número o dato identificador, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.
- c.) Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al **AFILIADO** un número de expediente y asistencia el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso "**ASISTENCIA ACAP**", realizará un reembolso sin que el **AFILIADO** haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.
- d.) De cualquier manera "**ASISTENCIA ACAP**" se reserva el derecho de prestar directamente la asistencia objeto del presente anexo en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

9. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Queda entendido que **ADD** podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad. Esto implica total indemnidad a favor de **ASOCIACIÓN CIBAO AHORROS Y PRESTAMOS** ante cualquier eventual reclamo por parte de dependientes o terceros que **ADD** pudiera contratar.