

# Credicorp Assistance

## Términos y condiciones.

Credicorp Assistance (EL PRESTADOR) es un servicio exclusivo que te brinda asesoría, asistencias y coberturas las 24 horas del día, por un cargo mensual de **\$6.26**.

El servicio incluye también a tu grupo familiar directo (cónyuge, hijos menores de 21 años y padres que residan en tu mismo domicilio).

Para solicitar asistencia, puedes contactarnos al **296-9410** o escribirnos por WhatsApp al **6686-2000**.

A continuación, detallamos cada asistencia y cobertura de este servicio:

### 1. ASISTENCIA VIAL

El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia por auxilio vial. Los servicios son aplicables a vehículos particulares livianos, con peso bruto vehicular no superior a 3.5 toneladas, abarcando sedanes, hatchbacks, SUV, pick-ups de uso particular y vans familiares.

ASISTENCIA BÁSICA: Incluye los siguientes tres (3) servicios:

1. Cambio de llanta: Se realiza en caso de pinchadura, siempre que el repuesto esté en buen estado. No incluye apoyo económico para reparación o traslado.
2. Paso de corriente: Se brinda cuando la batería del vehículo del AFILIADO está descargada y se requiere realizar el paso de corriente.
3. Suministro de combustible: Se proporciona en emergencias cuando el vehículo queda detenido por falta de gasolina en una vía de circulación. Se suministra la cantidad suficiente para llegar a la estación más cercana. El primer galón es gratuito; los adicionales deben ser pagados por el AFILIADO, contra factura.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite **incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento**.

### TRASLADOS CON REMOLQUE EN GRÚA:

En caso de accidente o avería que impida circular el vehículo, EL PRESTADOR gestionará el remolque hasta la ciudad o municipio más cercano, para vehículos particulares livianos. El servicio también se prestará bajo lluvia, siempre que las condiciones de seguridad y tránsito lo permitan. El AFILIADO o persona autorizada por este, deberá acompañar la grúa durante el traslado, salvo en casos de hospitalización o incapacidad. Los ocupantes no heridos deberán movilizarse por su cuenta.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

### ENVÍO DE CERRAJERO (LLAVES EXTRAVIADAS):

En caso de pérdida de las llaves del vehículo, EL PRESTADOR coordinará el envío de un cerrajero.

Este servicio no incluye el pago de reparación o reposición de llaves, sistemas de alarmas o chapas de auto, ni es procedente el servicio por deterioro de sistemas de alarma del vehículo. Tampoco incluye la apertura de maleteros, hechura de llaves o llaves partidas dentro del cilindro de arranque. Este servicio se presta a nivel nacional, sujeto a la disponibilidad de la red de proveedores en cada localidad.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

## ENVÍO DE AMBULANCIA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO:

Si el AFILIADO sufre un ACCIDENTE automovilístico que le ocasione lesiones que requieran hospitalización, previa autorización de EL PRESTADOR, se coordinará y se cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita, si así se solicita. En caso de no existirla, EL PRESTADOR coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

## AUTO RENTADO POR ROBO TOTAL DEL VEHÍCULO:

EL PRESTADOR cubrirá y gestionará la renta de un automóvil sedan modelo sencillo por robo del vehículo propiedad del AFILIADO y aplicará con presentar copia de la declaración del robo ante las autoridades competentes.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

## ASISTENCIA VISIÓN POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO:

En caso de que, como consecuencia directa de un siniestro vial, el AFILIADO requiera atención oftalmológica de urgencia para diagnóstico, examen o estudio visual, EL PRESTADOR coordinará el reembolso a través de la red, siempre que se presenten los documentos que acrediten la relación entre el accidente y el daño visual. Este beneficio aplica únicamente al AFILIADO.

Documentos requeridos como soporte:

- Documento de identidad del AFILIADO
- Reporte policial ó boleta de tránsito: Documento oficial que certifique la ocurrencia del accidente.
- Informe médico de urgencias: Debe indicar que la lesión ocular o visual es consecuencia directa del accidente u orden médica de atención oftalmológica: Emisión de un especialista que justifique la consulta, diagnóstico o examen.
- Factura original: Correspondientes a la atención oftalmológica emitida a nombre del AFILIADO.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

## CONDUCTOR DESIGNADO:

En caso de imposibilidad del AFILIADO para conducir el VEHÍCULO de su propiedad, a causa de estado de embriaguez o de salud, EL PRESTADOR previa autorización coordinará el envío de un conductor a efecto de retornar con el VEHÍCULO al domicilio declarado, por el trayecto más directo.

El trayecto referido se llevará a cabo dentro de la Ciudad de Panamá, delimitada, por un lado, hasta el Aeropuerto Internacional de Tocumen, por otro hasta el Puente de las Américas y finalmente hasta el km. 20 carretera hacia Colón, Las Cumbres.

Condiciones:

- Para la aplicación de este servicio, será necesario e indispensable que el AFILIADO informe a La Línea de Atención con dos (2) horas de anticipación a la prestación del servicio.
- La prestación de este servicio incluye hasta pasajeros en el auto, incluyendo al AFILIADO y excluye todos los gastos que puedan derivarse del mismo, como peaje, mantenimiento y reparación del VEHÍCULO, combustible, gastos personales del AFILIADO, familiares y acompañantes durante el trayecto de regreso, los cuales correrán por cuenta del AFILIADO.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

## TRASLADO AL AEROPUERTO:

Para acceder a este servicio, deberán haber transcurrido al menos noventa (90) días desde la fecha del primer cobro efectivo del programa de asistencia en su estado de cuenta mensual. Se ofrece un servicio de transporte seguro para el AFILIADO, hacia el aeropuerto dentro del perímetro urbano, válido solo para un trayecto. Es exclusivo para quien viaje en avión y cuente con un tiquete a su nombre. Debe solicitarse con al menos 24 horas de anticipación.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

## COORDINACIÓN PARA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE AUTO:

En caso de que el AFILIADO requiera el servicio de limpieza y desinfección de su vehículo, EL PRESTADOR coordinará la gestión con los proveedores disponibles en su red, a fin de facilitar la atención solicitada. Este beneficio se limita a la coordinación del servicio, sin incluir transporte del vehículo ni cobertura de gastos adicionales derivados de la limpieza o desinfección.

Los costos del servicio serán asumidos directamente por el AFILIADO con el proveedor.

## REFERENCIA MÉDICA TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO:

Cuando el AFILIADO requiera asistencia médica producto del accidente, EL PRESTADOR le brindará información telefónica sobre clínicas y médicos cercanos al lugar del accidente.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

## REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS:

EL PRESTADOR facilitará información telefónica sobre talleres mecánicos de la localidad de acuerdo con la especialidad requerida.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

REFERENCIA PARA TRÁMITES DE PLACA, REVISADO O TRASPASO DE AUTO; EL PRESTADOR apoyará al AFILIADO en la referencia de los trámites relacionados con la obtención o renovación de placa, revisado vehicular o traspaso de propiedad del vehículo, facilitando la gestión con los proveedores o entidades competentes. Este beneficio se limita a la referencia de profesionales para asesorar al AFILIADO sobre el proceso, no incluye representación legal, responsabilidad sobre documentos, cumplimiento de requisitos oficiales ni traslados del vehículo. Los costos, tasas oficiales y cualquier gasto derivado del trámite serán asumido directamente por el AFILIADO.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

## 2. ASISTENCIA DE HOGAR

El valor previsto para la prestación de este servicio contempla el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. El AFILIADO deberá acreditar que la vivienda donde se realiza la asistencia le pertenece y supervisar el servicio.

Se considera emergencia toda avería que requiera reparación inmediata como resultado de un evento súbito e imprevisto en el hogar.

Aplica el envío de técnicos para emergencias de:

- Electricidad
- Plomería
- Cerrajería

Los trabajos pueden incluir tareas de albañilería cuando sean necesarios en emergencias, tales como:

- Demoliciones y apertura de zanjas para acceder a tuberías de agua, drenajes o cables eléctricos.
- Reparación o refuerzo de zanjas con cemento para paredes, pisos y placas.
- Instalación y fijación de muebles de baño (lavaderos, lavaplatos, inodoros) en caso de fracturas o desprendimientos accidental, incluyendo el desmontaje del mobiliario dañado.

## ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA:

En caso de avería súbita en las instalaciones eléctricas internas de la vivienda del hogar del AFILIADO, que provoque pérdida total o parcial de energía, EL PRESTADOR enviará un técnico especializado tras la solicitud telefónica. El servicio incluye reparación o sustitución de tableros, interruptores, breakers o fusibles afectados por corto circuito o sobrecarga, exclusivamente en áreas internas del inmueble.

EXCLUSIONES:

- Reparaciones de enchufes, interruptores, lámparas, bombillos, balastos ni electrodomésticos como estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras o neveras.
- Reparaciones de elementos de iluminación como, tubos fluorescentes o transformadores.
- Averías en acondicionadores de aire, electrodomésticos, motores eléctricos, electrónicos (como computadoras) o cualquier aparato que funcione con electricidad.
- Reparación de plantas de energía ni calentadores eléctricos.
- Fallas eléctricas fuera del predio de la residencia.
- Daños derivados de la falta total o parcial del suministro eléctrico.
- Reparaciones en áreas comunes o instalaciones propiedad de la Autoridad de Energía Eléctrica.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

## ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO:

En caso de pérdida o robo de llaves, o daños en la cerradura que impidan el acceso a la vivienda, EL PRESTADOR enviará un técnico especializado a solicitud del AFILIADO. El objetivo será para restablecer el ingreso y asegurar la puerta de ingreso principal.

#### EXCLUSIONES:

- Cambio y reparación de cerraduras y puertas interiores
- Apertura o sustitución de cerraduras de guardarropas y alacenas
- Compra de cerraduras para puertas exteriores

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

#### ENVÍO Y PAGO DE PLOMERO:

En caso de presentarse una avería imprevista en las instalaciones hidráulicas de la vivienda afiliada, como rupturas de tuberías o fugas que impidan el suministro o evacuación de agua, EL PRESTADOR gestionará el envío de un técnico un técnico especializado tras recibir la solicitud telefónica, siempre y cuando las condiciones lo permitan.

#### EXCLUSIONES:

1. Aparatos, equipos y elementos no cubiertos
  - Reparación o reposición de grifos, cisternas, depósitos, calentadores, calderas, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos sanitarios, lavadoras, secadoras, aire acondicionado y otros electrodomésticos conectados a las tuberías.
  - Averías en elementos ajenos a las instalaciones fijas de agua de la vivienda, tales como canales, bajantes y enseres eléctricos conectados a las tuberías.
2. Humedad, filtraciones y goteras
  - Reparación de goteras por mala impermeabilización o deficiente protección de cubiertas y paredes exteriores.
  - Daños por humedad o filtraciones en la estructura, incluso si son consecuencia de roturas en tuberías.
  - Averías en canalizaciones y bajantes.
3. Albañilería y obras complementarias
  - Trabajos de albañilería relacionados o no con plomería.
  - Materiales y mano de obra para reparar daños en pisos, techos, paredes o aceras de la vivienda.
4. Áreas comunes y servicios públicos
  - Reparaciones en áreas comunes de edificios o propiedades horizontales.
  - Instalaciones propiedad o bajo responsabilidad de la empresa de acueducto, alcantarillado o autoridades de servicios públicos.
5. Destapes y drenajes no cubiertos
  - Destapes en instalaciones o tuberías de electrodomésticos.
  - Destapes en tuberías de drenaje de techos, pisos, jardines o patios no cubiertos.
6. Materiales y normativas
  - Averías, roturas o destapes en tuberías galvanizadas.
  - Daños ocasionados por incumplimiento del reglamento o código de construcción.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

#### OTRAS EXCLUSIONES:

- Los servicios de emergencia solo se brindarán en el lugar de la vivienda cubierta por el contrato. Quedan excluidos los locales comerciales, oficinas y otras viviendas o propiedades del AFILIADO.
- Además, no se atenderán fallas o daños que ya existieran en los componentes o instalaciones de la vivienda en el momento de la solicitud del servicio. Se considerará una falla preexistente aquella que exista y pueda demostrarse antes de la fecha de inicio del contrato o de la solicitud del servicio.

#### OTROS DAÑOS Y CONTINGENCIAS QUE QUEDAN EXCLUIDOS:

- Daños provocados intencionalmente por el AFILIADO.
- Daños originados o resultantes de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, rebelión, sedición, motín, huelga, paro, disturbios civiles o hechos que alteren la seguridad o el orden público.
- Daños causados por fenómenos naturales como fuego, terremoto, erupción volcánica, inundación, tormentas, huracanes o granizo, considerados catástrofes naturales.
- Daños derivados de riesgos nucleares, incluyendo reacciones, radiaciones o contaminación radioactiva, ya sean controladas o no, o sus consecuencias.
- Situaciones en las que una autoridad competente impida la realización de los trabajos por orden oficial.
- Daños ocasionados por órdenes de allanamiento, cateo, aseguramiento o rescate, realizados por autoridad competente en nombre del AFILIADO, que impliquen forzar o destruir accesos como puertas, ventanas o cerraduras en el domicilio.
- Daños en recubrimientos y acabados de pisos, paredes, techos y otros elementos decorativos o de acabado, como azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapices, alfombras, pintura, madera, masillas, yeso, papel de colgadura y materiales similares.

Los servicios que el Afiliado contrate y pague por su cuenta sin la previa autorización de EL PRESTADOR no serán considerados ni reembolsados bajo los términos de este contrato.

Solo se aceptará el reembolso de gastos cuando los técnicos asignados por EL PRESTADOR no puedan realizar el servicio por razones que representen un riesgo para su integridad o seguridad. En esos casos y únicamente en esas circunstancias el Afiliado podrá gestionar el servicio por su cuenta y solicitar el reembolso correspondiente, siempre que los gastos estén dentro de los límites establecidos en este contrato.

La solicitud de reembolso deberá presentarse a EL PRESTADOR dentro de los tres (3) días laborables siguientes a la contratación del servicio por parte del Afiliado.

La compañía no reembolsará servicios o reparaciones contratados directamente por el Afiliado sin autorización previa, independientemente del monto o la naturaleza del trabajo realizado.

### **INFORMÁTICA REMOTA:**

EL PRESTADOR brindará al AFILIADO orientación y soporte remoto para resolver incidencias básicas relacionadas con el uso de equipos de cómputo, dispositivos móviles y programas de software de uso común. El servicio se ofrece únicamente vía telefónica o en línea, incluyendo diagnóstico, configuración básica, instalación o actualización de aplicaciones, así como recomendaciones de seguridad digital. Este beneficio no incluye la provisión de licencias, equipos o repuestos, ni la recuperación avanzada de información, ni la ejecución de reparaciones físicas de hardware.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

### **INSTALACIONES Y ADECUACIONES EN EL HOGAR:**

EL PRESTADOR coordinará para el AFILIADO la realización de dos (2) de los siguientes servicios, según su elección, dentro de un mismo beneficio:

- Armado de muebles en el hogar (cocina o centro de entretenimiento/TV).
- Instalación de cortinas o persianas.
- Instalación de lámparas y luminarias internas.
- Fijación de cuadros.

Este servicio cubre únicamente la mano de obra para la instalación o fijación básica. No incluye materiales adicionales, accesorios, soportes, trabajos eléctricos complejos, modificaciones estructurales, ni traslados de muebles u objetos.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

### **LAVADO DE COLCHÓN O MUEBLE:**

Para acceder a este servicio, deberán haber transcurrido al menos noventa (90) días desde la fecha del primer cobro efectivo del programa de asistencia reflejado en su estado de cuenta mensual.

EL PRESTADOR coordinará para el AFILIADO el servicio de desinfección o lavado de un (1) colchón o un (1) mueble de sala, a través de proveedores especializados. El servicio debe solicitarse con 48 horas de antelación e incluye exclusivamente la mano de obra y el proceso de limpieza básica o desinfección superficial.

Este beneficio no incluye:

- Traslado o movilización de muebles
- Reparación de daños estructurales
- Eliminación de manchas profundas
- Reposición de piezas o accesorios
- Costos de materiales, productos de limpieza especializados u otros servicios adicionales, los cuales serán asumido directamente por el AFILIADO.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

### **OTRAS EXCLUSIONES:**

- La atención de colchones, almohadas o muebles descosidos, con rasgaduras o daños visibles en su superficie.
- Limpieza en áreas que no cuenten con ventilación adecuada, ya que esto impide un secado correcto del mobiliario.
- Limpieza en colchones o muebles que presenten contaminación con material orgánico como sangre, pus o excretas.

**REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS EN EL HOGAR:** A solicitud telefónica del AFILIADO, EL PRESTADOR brindará referencias y coordinará la visita de técnicos especializados en plomería, carpintería, fontanería, ebanistería y lavado de tanques. El costo total de los servicios será asumido directamente por el AFILIADO. El técnico asignado presentará al AFILIADO una cotización que incluirá el presupuesto y el programa de ejecución del trabajo. Esta cotización deberá ser aceptada por escrito por el AFILIADO antes de iniciar cualquier labor. Este beneficio aplica únicamente para trabajos de reparación, mantenimiento, ampliación o remodelación que no constituyan una situación de emergencia.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

### HOGAR EXPRESS:

ASISTENCIA PARA ARMADO DE BBQ O ASADOR: Para acceder a este servicio, deberán haber transcurrido al menos noventa (90) días desde la fecha del primer cobro efectivo del programa de asistencia reflejado en su estado de cuenta mensual.

EL PRESTADOR coordinará para el AFILIADO el servicio de armado de parrilla, siempre que:

- El producto nuevo se encuentre en el lugar de instalación
- El área esté libre de obstrucciones

El servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación e incluye únicamente el armado básico.

Este beneficio no incluye:

- Suministro de materiales (regulador, flexibles, llaves de paso)
- Modificaciones en redes de gas o eléctricas,
- Retiro de equipos antiguos

El servicio tiene una duración estimada de 2 horas y se realiza en el horario previamente acordado. Cualquier trabajo adicional, requerimiento de personal extra o traslados fuera del área de cobertura podrá generar costos adicionales, los cuales serán asumidos directamente por el AFILIADO.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

### LIMPIEZA DE BBQ O ASADOR:

Para acceder a este servicio, deberán haber transcurrido al menos noventa (90) días desde la fecha del primer cobro efectivo del programa de asistencia reflejado en su estado de cuenta mensual.

EL PRESTADOR coordinará, a través de su red de proveedores, el servicio de limpieza básica de un (1) BBQ o asador.

El servicio debe solicitarse con 48 horas de antelación y comprende únicamente:

- Limpieza superficial del equipo
- Desinfección básica de la parrilla

Este beneficio no incluye:

- Desarmado completo del equipo
- Reparaciones o ajustes
- Reposición de piezas
- Adecuaciones o trabajos en instalaciones de gas o eléctricas.

El área de trabajo deberá estar despejada previamente, y el equipo debe encontrarse en condiciones que permitan su intervención. Cualquier servicio adicional requerido será cotizado y asumido directamente por el AFILIADO.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

### MANO AMIGA PARA DECORACIÓN DE REUNIONES:

Para acceder a este servicio, deberán haber transcurrido al menos noventa (90) días desde la fecha del primer cobro efectivo del programa de asistencia reflejado en su estado de cuenta mensual.

EL PRESTADOR coordinará el apoyo de personal para colaborar con el AFILIADO en la decoración básica de una reunión en su hogar o en el salón de área social residencial.

El servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación incluye únicamente:

- Asistencia en la colocación de adornos, accesorios y elementos previamente suministrados por el AFILIADO

Este beneficio no incluye:

- Diseño de ambientaciones o conceptos decorativos
- Suministro de materiales, estructuras, mobiliario, flores o catering.

El tiempo de asistencia se limita a un (1) evento por solicitud, con duración máxima de una hora. Cualquier requerimiento adicional o que este fuera del alcance descrito será asumido directamente por el AFILIADO.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

## 3. ASISTENCIA LEGAL

### ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA:

EL PRESTADOR brindará al AFILIADO, previa solicitud, orientación y referencia legal vía telefónica en caso de:

- Accidente de tránsito
- Robo del vehículo
- Fallecimiento

Este servicio estará disponible las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Los honorarios y gastos derivados de la contratación de un abogado serán asumidos directamente por el AFILIADO. Asimismo, EL PRESTADOR no será responsable del resultado de las gestiones o defensas realizadas por el profesional elegido por el AFILIADO.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

#### 4. ASISTENCIA DE VIAJES AL EXTRANJERO

Para acceder a este servicio, deberán haber transcurrido al menos noventa (90) días desde la fecha del primer cobro efectivo del programa de asistencia reflejado en su estado de cuenta mensual.

Para la prestación de estos servicios la SITUACION de ASISTENCIA debe darse durante un viaje fuera de la República de Panamá, en todos los casos. El excedente por evento será cubierto por el AFILIADO con sus propios recursos. Previa autorización de EL PRESTADOR. Todos los servicios de asistencia en el extranjero aplicarán bajo la figura de reembolso, la documentación debe contar con vigencia de 3 meses, posterior al viaje, período máximo para su presentación y consideración.

##### **GASTOS MÉDICOS DE HOSPITALIZACIÓN EN EL EXTRANJERO:**

En caso de que el AFILIADO sufra un ACCIDENTE o ENFERMEDAD REPENTINA fuera de la República de Panamá (súbita, fortuita y no preexistente o crónica), EL PRESTADOR cubrirá bajo la modalidad de reembolso los gastos médicos derivados de la hospitalización del AFILIADO, requerido por una situación de urgencia.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

##### **ASISTENCIA POR VIAJE Y HOSPEDAJE DE FAMILIAR POR HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO EN EL EXTRANJERO:**

En caso de que la hospitalización del AFILIADO en el extranjero sea superior a cinco (5) días y este se encuentre sin la compañía de un familiar, EL PRESTADOR cubrirá bajo la modalidad de reembolso los siguientes gastos para un (1) familiar designado:

- Hospedaje, hasta un máximo de USD 150.00 por día, por un período de hasta diez (10) días.
- Boleto de transporte ida y vuelta, en el medio más ágil y adecuado para llegar al lugar de hospitalización. En caso de viaje aéreo, el boleto será en clase económica.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

##### **ODONTOLOGÍA DE EMERGENCIA EN EL EXTRANJERO:**

Si el AFILIADO requiere asistencia odontológica de urgencia durante un viaje al extranjero, como consecuencia de afecciones inesperadas tales como trauma, infección, dolor o inflamación; el AFILIADO requiera asistencia odontológica, EL PRESTADOR cubrirá, bajo modalidad de reembolso, los gastos odontológicos estrictamente necesarios para atender dicha situación de emergencia.

Este beneficio no cubre:

- Tratamientos odontológicos de carácter estéticos
- Reposición de piezas dentales y/o implantes

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

##### **INTERRUPCIÓN DE VIAJE EN EL EXTRANJERO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR CERCANO:**

En caso de fallecimiento del cónyuge, padres, hijos o hermanos del AFILIADO, EL PRESTADOR cubrirá como beneficio de asistencia un boleto de avión en clase económica para que el AFILIADO pueda regresar a su país de residencia en el menor tiempo posible.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

#### 5. PROTECCIÓN PERSONAL

##### **TRASLADO SEGURO POR ROBO DE CARTERA:**

Si el AFILIADO se encuentra en la vía pública tras un siniestro de robo o pérdida de cartera o bolso, EL PRESTADOR coordinará un traslado seguro hasta su domicilio habitual.

En caso de que el AFILIADO deba acudir a presentar la denuncia policial y no cuente con transporte propio, EL PRESTADOR proporcionará:

- Traslado seguro hasta la dependencia policial más cercana al evento, y
- Traslado de regreso a su domicilio habitual

El servicio estará disponible únicamente dentro de la Ciudad de Panamá y excluye zonas de difícil acceso.

##### **CAMBIO DE CERRADURA POR ROBO DE CARTERA:**

Si las llaves del domicilio del AFILIADO se encuentran entre los objetos robados o perdidos, EL PRESTADOR asumirá bajo la modalidad de reembolso el costo del cambio de cerradura en los accesos de la vivienda que comuniquen directamente con la vía pública.

Para gestionar el reembolso EL AFILIADO deberá enviar a EL PRESTADOR la documentación probatoria, incluyendo la denuncia presentada ante las autoridades sobre el hecho ocurrido.

### **GASTOS MÉDICOS POR ROBO O ASALTO:**

En caso de que el AFILIADO incurra en gastos médicos derivados de un robo o asalto, y estos se encuentren cubiertos por la asistencia, EL PRESTADOR realizará el reembolso correspondiente bajo el esquema establecido para este beneficio

Para gestionar dicho reembolso EL AFILIADO deberá remitir a EL PRESTADOR la documentación probatoria, incluyendo la denuncia presentada ante las autoridades respecto al hecho ocurrido, la cual es indispensable para evaluar y procesar los gastos médicos.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

## **6. ASISTENCIA MÉDICA**

### **ENVÍO DE AMBULANCIA POR EMERGENCIA MÉDICA:**

En caso de que el AFILIADO sufra una emergencia de salud, previa autorización de EL PRESTADOR se coordinará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada disponible y así lo solicite EL AFILIADO. Si no existe infraestructura privada en la zona, EL PRESTADOR coordinará el traslado a través de los servicios médicos públicos disponible en la localidad.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

### **ASISTENCIA DENTAL POR URGENCIA:**

El AFILIADO tendrá derecho a solicitar reembolso por consulta odontológica de urgencia en casos de: pericoronaritis, estomatitis, flemón, hemorragias, procesos endodónticos, procesos periodontales, alveolitis, recomendado de coronas o puentes, y traumatismos dentales o dento-alveolares.

Para acceder al servicio, el AFILIADO deberá comunicarse telefónicamente con EL PRESTADOR, a fin de recibir la orientación correspondiente antes de gestionar la atención.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

### **TELECONSULTA MÉDICA:**

El AFILIADO tendrá acceso a consultas médicas a distancia mediante el servicio de teleconsulta coordinado por EL PRESTADOR.

Este beneficio permite recibir:

- Orientación médica general
- Asesoría sobre síntomas
- Recomendaciones básicas de salud

Todo ello sin necesidad de traslado físico a un centro médico.

Las teleconsultas serán brindadas por profesionales de la salud pertenecientes a la red de EL PRESTADOR y estarán disponibles las 24 horas, los 365 días del año.

Este servicio no sustituye la atención médica presencial en casos:

- Emergencia
- Diagnósticos especializados
- Tratamientos que requieran valoración física
- El costo de medicamentos, estudios, tratamientos o consultas presenciales posteriores será asumido directamente por el AFILIADO.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

**ENVÍO DE MÉDICO A DOMICILIO:** En caso de que el AFILIADO solicite vía telefónica con 24 horas de anticipación EL PRESTADOR coordinará el envío de un médico general para brindar atención básica en el domicilio reportado como VIVIENDA del AFILIADO.

Los exámenes médicos que el AFILIADO requiera, así como los medicamentos y cualquier otro gasto derivado de dicha atención, deberán ser asumidos directamente por el AFILIADO.

Este servicio no se brindará en los siguientes casos:

- Accidente o enfermedad grave
- Afecciones preexistentes o crónicas, ni para la atención directa de estas últimas.
- Situaciones que requieran valoración por un médico especialista

Este servicio se prestará exclusivamente como una asistencia médica general.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

#### **EXAMEN DE LABORATORIO CLÍNICO BÁSICO:**

Cuando el AFILIADO lo requiera y durante la vigencia del presente contrato, EL PRESTADOR coordinará el acceso a los servicios de laboratorio dentro de su red para la realización de uno (1) de los siguientes exámenes básicos:

- Examen de sangre
- Examen de orina
- Examen de heces

Para la procedencia de esta asistencia será indispensable que el AFILIADO presente la prescripción médica que justifique la necesidad del examen.

Este beneficio aplica para el AFILIADO o para un BENEFICIARIO en primer grado de consanguinidad. EL PRESTADOR no será responsable del análisis ni de los resultados emitidos, los cuales serán de entera responsabilidad exclusiva del laboratorio que realice los estudios. Este servicio no aplica en casos de enfermedades preexistentes o crónicas. El costo de consultas médicas, medicamentos o tratamientos derivados de los resultados deberá ser asumido en su totalidad por el AFILIADO con sus propios recursos.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

#### **ENVÍO DE ENFERMERA A DOMICILIO PARA ATENCIÓN BÁSICA:**

EL PRESTADOR coordinará a solicitud el AFILIADO vía telefónica con 24 horas de anticipación, el envío de una enfermera a la VIVIENDA AFILIADA en la Ciudad de Panamá, para brindar atención básica de salud, tales como curaciones menores, colocación de inyecciones o apoyo en el seguimiento de tratamientos indicados por un médico. Los insumos médicos, medicamentos y cualquier gasto adicional requerido durante la atención serán asumidos directamente por el AFILIADO.

Este servicio no aplica para:

- Atención de enfermedades crónicas o preexistentes
- Situaciones de emergencia que requieran atención hospitalaria inmediata
- Sustituir consultas médicas profesionales o la atención de médicos especialistas

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

#### **SERVICIO DE MENSAJERÍA POR INCAPACIDAD DEL AFILIADO:**

En caso de que el AFILIADO se encuentre temporalmente imposibilitado para desplazarse por razones médicas, y previa presentación de una constancia médica que justifique la incapacidad, EL PRESTADOR coordinará el envío de un mensajero motorizado para realizar gestiones esenciales en su nombre. Estas gestiones podrán incluir la entrega o retiro de documentos previamente definidos por el AFILIADO.

Este servicio aplica exclusivamente dentro del perímetro urbano, deberá ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación y excluye trámites legales o financieros.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

#### **COORDINACIÓN Y ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO:**

Cuando el AFILIADO requiera el envío de medicamentos a su domicilio registrado, dentro del área de la Ciudad de Panamá, EL PRESTADOR proporcionará los datos del establecimiento perteneciente a su red.

Asimismo, y solo a petición del AFILIADO, EL PRESTADOR coordinará el envío de los medicamentos necesarios para tratar afecciones de salud menores.

El costo del envío y el precio de los medicamentos serán asumidos íntegramente por el AFILIADO, quien deberá pagarlos con sus propios recursos y bajo su propia responsabilidad.

Para acceder a este servicio, el AFILIADO deberá presentar una receta médica original y vigente, y los medicamentos solicitados no deberán estar relacionados con condiciones preexistentes o crónicas.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

## **7. ASISTENCIA MASCOTAS**

Para acceder a este servicio, deberán haber transcurrido al menos noventa (90) días desde la fecha del primer cobro efectivo del programa de asistencia reflejado en su estado de cuenta mensual. Este beneficio se ofrece bajo el esquema de reembolso y aplica exclusivamente para caninos y felinos.

#### **CONSULTA MÉDICA EN CLÍNICA VETERINARIA POR URGENCIA:**

En caso de que tu mascota sufra una emergencia por enfermedad o accidente durante la vigencia de tu plan, EL PRESTADOR ofrecerá por reembolso una consulta veterinaria general en clínica. Este servicio cubre únicamente la consulta, y no incluye tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías ni procedimientos derivados de la atención de emergencia.

Esta cobertura no incluye:

- Atención especializada adicional o controles posteriores.
- Exámenes no necesarios para la emergencia.
- Hospitalización, cirugías, cuidados intensivos o tratamientos prolongados.
- Medicamentos para tratamiento ambulatorio, prótesis, aparatos ortopédicos, sangre, plasma, vacunas, y otros insumos médicos.
- Rehabilitación, cuidados especiales o servicios de enfermería fuera de la clínica.
- Estudios de laboratorio posteriores a la atención de emergencia.
- Este servicio está diseñado para atender emergencias inmediatas, no tratamientos prolongados o especializados.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

### **GASTO MÉDICO HOSPITALIZACIÓN DE MASCOTA POR URGENCIA DE ACCIDENTE:**

Si como consecuencia de una urgencia provocada por un accidente ocurrido durante la vigencia de la asistencia, la mascota inscrita requiere atención veterinaria, aplicarán se reconocerán bajo la modalidad correspondiente, los gastos veterinarios necesarios para atender la emergencia, según se detallan a continuación:

- Valoración clínica por médico veterinario general
- Exámenes de laboratorio básicos relacionados con la urgencia tales como (cuadro hemático, ALT, parcial de orina, creatinina, coprológico u/o coproscópico)
- Medicamentos intrahospitalarios:
  - Analgésicos (dolor)
  - Antiinflamatorios (inflamación)
  - Antipiréticos (fiebre)
  - Antibióticos
  - Corticoides
- Insumos: Material de uso médico para la estabilización de la urgencia  
Equipo y material de sutura  
Cirugías menores por urgencia

El procedimiento a efectuar se establecerá conforme al criterio profesional del médico veterinario, según la condición clínica que presente la mascota.

El accidente se debe notificar de manera inmediata a la central de operaciones de EL PRESTADOR. Si la notificación se realiza después de las 12 horas del evento, la condición se catalogará como enfermedad y no será aplicable como accidente bajo esta cobertura.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

### **GASTO DE MEDICAMENTOS PARA MASCOTA POR URGENCIA:**

Si como consecuencia de una urgencia derivada de un accidente o enfermedad ocurrida durante la vigencia de la asistencia, la mascota inscrita requiere por autorización previa de su veterinario, medicamentos, aplicarán sujeto a la recomendación clínica con el diagnóstico detallado.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

### **GASTO DE RADIOGRAFÍA, ECOGRAFÍA O CIRUGÍA POR URGENCIA:**

Si como consecuencia de una urgencia debido a un accidente ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, la mascota inscrita requiere asistencia veterinaria, específicamente para imágenes diagnósticas tales como ecografía, radiografía no contrastadas y cirugías aplicará el reembolso por el gasto veterinario incurrido y en caso de darse excedentes, éstos deberán ser asumidos directamente por el AFILIADO.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

### **ASISTENCIA PARA LA MASCOTA POR INGESTA DE OBJETOS EXTRAÑOS:**

En caso de que la mascota del AFILIADO sufra una ingesta accidental de objetos extraños que comprometa su salud, EL PRESTADOR cubrirá bajo la modalidad de reembolso la atención veterinaria de emergencia, cubriendo hasta el límite establecido en la tabla de asistencias y coberturas.

El beneficio contempla la consulta veterinaria de emergencia y los procedimientos básicos iniciales necesarios para estabilizar a la mascota.

Exclusiones:

- Tratamientos quirúrgicos mayores
- Hospitalizaciones prolongadas
- Complicaciones derivadas de condiciones preexistentes, crónicas o congénitas

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

## GASTO POR SERVICIO DE GUARDERÍA DE MASCOTA POR VIAJE U HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO:

Si como consecuencia de viaje o de una enfermedad del AFILIADO ocurrida dentro de la vigencia de la Asistencia, la mascota inscrita requiere servicio de guardería para su protección y cuidado, se reconocerá el beneficio bajo la modalidad de reembolso, sujeto a la presentación de la documentación correspondiente.

Para acceder a este beneficio, el AFILIADO deberá presentar:

- Comprobante del viaje (pasajes, reservas o documentación equivalente) o
- Certificación de hospitalización, que detalle la condición clínica del AFILIADO

Los costos correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del AFILIADO. La mascota debe contar con su tarjeta de control de vacunas y desparasitación al día.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

## GASTO POR FALLECIMIENTO DE LA MASCOTA:

En caso de fallecimiento de la mascota del AFILIADO durante la vigencia de la cobertura, EL PRESTADOR cubrirá bajo la modalidad de reembolso, y hasta el límite establecido en el catálogo de asistencias y coberturas, los gastos asociados a:

- Eutanasia o
- Cremación

Este beneficio no aplicará cuando el fallecimiento sea de una consecuencia de una enfermedad preexistente, crónica y/o congénita.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

### 1. Exclusiones Generales e Información:

- Condiciones Generales de Cobertura
- Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura y según lo establecido en el catálogo.
- Cualquier excedente de costos deberá ser pagado de inmediato por el AFILIADO / propietario de la mascota directamente al proveedor.
- Servicios adicionales contratados directamente serán responsabilidad exclusiva del propietario de la mascota.

### 2. Exclusiones por Causas Externas

- Fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico: inundaciones, terremotos, maremotos, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Hechos de guerra, guerra civil, conflictos armados, rebeliones, sediciones, actos de terrorismo, motines, huelgas, desórdenes populares u otros eventos que alteren la seguridad interior o el orden público.
- Daños o lesiones derivados de riñas, actos criminales, participación en competencias oficiales o exhibiciones, o prácticas deportivas.

### 3. Exclusiones por Condiciones de la Mascota

- Mascotas menores de tres (3) meses o mayores de doce (12) años cumplidos.
- Mascotas destinadas a fines comerciales.
- Enfermedades preexistentes, crónicas, congénitas o hereditarias (incluye displasia de cadera/codo, hemivértebra, luxación de rótula, ruptura de ligamentos, alteraciones oculares, testículos ectópicos, elongación de paladar, hernias umbilicales, entre otras).
- Enfermedades de origen genético con predisposición por raza.
- Enfermedades oncológicas, cardiovasculares, endocrinas, metabólicas, por hemoparásitos o atopías inespecíficas.
- Enfermedades parasitarias, infecciosas o transmitidas, cuando la mascota no cuente con tarjeta de vacunación y desparasitación al día.
- Alteraciones de conducta o comportamiento.
- Gestación y parto normal o eutócico.

### 4. Enfermedades Infecciosas Específicas Excluidas

- En caninos (perros): distemper, parvovirus, hepatitis infecciosa canina, para influenza, leptospirosis, tos de las perreras, rabia, babesia, erlichia, dirofilaria, brucella, toxoplasma, neospora.
- En felinos (gatos): calicivirus, rinotraqueitis infecciosa felina, panleucopenia, leucemia felina, clamidia, peritonitis infecciosa felina, rabia, bartonella, hemobartonella, toxoplasma, virus de inmunodeficiencia felina.

### 5. Procedimientos, Tratamientos y Medicamentos Excluidos

- Tratamientos de medicina homeopática y/o alternativa.
- Procedimientos especializados: TAC, escanografía, resonancia magnética, electrocardiograma, RX contrastado, mielografía, transfusiones sanguíneas, cirugías ortopédicas con placas/tornillos, raspados de piel, citologías de oído, entre otros de carácter especializado.
- Medicamentos no contemplados en la definición de los servicios de asistencia.
- Gastos por incumplimiento de las recomendaciones médicas dadas por el veterinario tratante.
- Gastos derivados del retiro voluntario de la mascota durante un tratamiento en curso en una clínica autorizada.

## 6. Definiciones y Aclaraciones

- No se considerará accidente: cualquier tipo de enfermedad, en especial las cardiovasculares y vasculares, así como sus complicaciones.
- El infarto de miocardio queda expresamente excluido.

## 8. ASISTENCIA TRASLADO BICI

En caso de avería o accidente con la bicicleta que impida al AFILIADO continuar su recorrido dentro de la Ciudad de Panamá, EL PRESTADOR coordinará el traslado del AFILIADO y su bicicleta desde el lugar del incidente hasta:

- Su VIVIENDA reportada, o
- Un taller especializado, siempre dentro del perímetro urbano

Condiciones del servicio:

- Aplica únicamente para bicicletas de uso personal.
- Se excluye zonas de difícil acceso, áreas remotas y de alto riesgo.
- La asistencia deberá ser solicitada en el momento del incidente.
- El beneficio aplica para un solo trayecto por evento.
- El traslado estará sujeto a la disponibilidad operativa y a las condiciones de seguridad del área donde ocurra el incidente.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

## 9. REFERENCIA Y COORDINACIÓN

EL PRESTADOR brindará al AFILIADO el servicio de referencia y coordinación con proveedores especializados con el fin de facilitar el acceso a servicios complementarios en el hogar o de bienestar personal. Los costos de los servicios contratados serán asumidos directamente por el AFILIADO con el proveedor seleccionado. La prestación de los servicios está sujeta a la disponibilidad operativa y a la cobertura de los proveedores en la localidad del AFILIADO.

Alcances del servicio:

- Catering y chef privado, Spa y terapias de relajación, Estilistas a domicilio, Modistas a domicilio, Comercios de equipos ortopédicos, rehabilitación y fisioterapia, Planchado de ropa, Transporte para traslados de adulto mayor, Profesionales para mantenimiento de piscina y de jardines, Entrenadores personales, Terapias complementarias y alternativas, Programas de desintoxicación y bienestar.

El límite máximo para la prestación de cada servicio será el indicado en la sección de Asistencias y Coberturas, este límite incluye tanto el número máximo de eventos por año, como el monto máximo por evento.

## 10. LIMITACIONES GENERALES

No se cubren servicios en los siguientes casos:

- Daños intencionales, guerra, rebelión, protestas o alteraciones de seguridad pública
- Cuando una autoridad impida la prestación del servicio
- Rembolsos por servicios contratados sin autorización previa de EL PRESTADOR, salvo fuerza mayor
- Traslados por lesiones causadas por dolo o mala fe del AFILIADO
- Negarse a colaborar con el personal de EL PRESTADOR
- Fenómenos naturales extraordinarios (inundaciones, terremotos, erupciones, etc.)
- Hechos relacionados con terrorismo, motines, fuerzas armadas o seguridad
- Situaciones por energía nuclear o radiactiva
- Información falsa o no oportuna del AFILIADO
- No identificarse como AFILIADO
- Incumplimiento de obligaciones establecidas
- Falta de infraestructura o condiciones del lugar para prestar el servicio, con aviso previo a la persona afectada.
- Traslados de vehículos por uso incorrecto de combustible
- Servicios de maniobras
- Traslados de vehículos entre talleres
- Vehículos que superen los 20 años
- Vehículos de uso comercial
- Edad fuera de rangos permitidos para la mascota Mascotas menores de tres (3) meses o mayores de doce (12) años cumplidos.