

**CONDICIONES GENERALES
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA CUIDADISIMA**

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

- **AFILIADA** Es la persona física que contrató ASISTENCIA CUIDADISIMA misma que adquiere el derecho a gozar de todos los servicios conforme lo establecen los términos y condiciones establecidas en el presente documento.
- **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en ASISTENCIA CUIDADISIMA, cuyas definiciones se encuentran detalladas en este documento.
- **MONTO POR EVENTO:** Los SERVICIOS a que se alude en este Anexo serán prestados de acuerdo con los montos y eventos máximos que se establecen para cada uno de dichos servicios.
- **LIMITE DE EVENTOS;** Se refiere a la cantidad de veces por año que le corresponde coordinar una asistencia a CONNECT ASSISTANCE para su AFILIADA de acuerdo con lo especificados en estas condiciones generales y detallado por asistencia en el Cuadro de cubierta.
- **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto, accidente, avería o falla ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.
- **PERIODO DE CARENANCIA** Es el tiempo mínimo de permanencia ininterrumpida y con posterioridad a la suscripción del contrato, para acceder a los diferentes servicios o beneficios de las Asistencias
- **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los SERVICIOS que ofrece CONNECT ASSISTANCE estarán a disposición de la AFILIADA. Esto es 48 (cuarenta y ocho) horas después de que la AFILIADA celebró el contrato correspondiente con BAC INTERNATIONAL BANK, INC .
- **AREA DE COBERTURA - PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de este contrato y sus Anexos, será el país en donde se haya firmado el contrato con BAC INTERNATIONAL BANK, INC y donde tenga su RESIDENCIA PERMANENTE la AFILIADA
- **RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio permanente que manifieste tener una AFILIADA en el contrato que maneje con BAC INTERNATIONAL BANK, INC dentro del PAÍS DE RESIDENCIA y que haya celebrado con esta empresa o cualquier otro domicilio que la AFILIADA haya notificado a BAC INTERNATIONAL BANK, INC con posterioridad a la firma del mencionado contrato, domicilio que será considerado como el de la AFILIADA para todos los efectos de la prestación de los SERVICIOS materia del presente documento. Ámbito: El territorio de la República de Panamá.
- **PROVEEDOR:** Es el personal (MÉDICO , TÉCNICO Y OTROS) y demás equipo de asistencia de CONNECT ASSISTANCE, o subcontratado por CONNECT ASSISTANCE, apropiado para prestar los SERVICIOS a un AFILIADO, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.
- **RED DE PRESTADORES MEDICOS** Están considerados, los Médicos, Ambulancias, Clínicas y Hospitales afiliados y/o subcontratados por CONNECT ASSISTANCE
- **EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo de asistencia de CONNECT ASSISTANCE, o subcontratado por CONNECT ASSISTANCE, apropiado para prestar servicios de Asistencia Pre-hospitalaria en urgencias médica a una AFILIADA, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.
- **EQUIPO TÉCNICO:** El personal asistencial apropiado que esté gestionando los SERVICIOS a la AFILIADA por cuenta de CONNECT ASSISTANCE: Para efectos del servicio de asistencia en el hogar, se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita que deteriore la VIVIENDA AFILIADA (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal roto) e inhabilitación de la VIVIENDA AFILIADA.
- **MEDICO ESPECIALISTA** Es un profesional titulado y certificado en medicina que habiendo realizado estudios de posgrado puede ejercer bajo todos los términos de la ley alguna especialidad médica.
- **ENFERMEDAD** Alteración o funcionamiento anormal de alguno de los sistemas del organismo, opuesto a la salud, no causado por un accidente o hecho fortuito. Siempre y cuando no sea preexistente o crónica.
- **ENFERMEDAD PREEXISTENTE** Son enfermedades o padecimientos, sus complicaciones, secuelas o consecuencias, conocidas o no por las afiliadas, que hayan sido o no diagnosticadas

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA CUIDADISIMA

por un médico previamente a la celebración del contrato.

- **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a una AFILIADA, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la preexistencia) que ocurra a una AFILIADA durante la vigencia del presente documento.
- **VEHÍCULO DE LA AFILIADA:** Medios de locomoción con motor de combustión interna, de transporte terrestre y particular donde viaje LA AFILIADA y/o BENEFICIARIO al momento de la solicitud de los SERVICIOS y hasta la conclusión de la prestación de los mismos. Se deja constancia que en ningún caso los VEHÍCULOS DE LA AFILIADA podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas; motocicletas o similares, de alquiler; que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos; o, de modelo de antigüedad superior a 20 (veinte) años.
- **VIVIENDA AFILIADA:** Una casa de habitación la cual aparece previamente registrada en la base de datos de BAC INTERNATIONAL BANK, INC como la RESIDENCIA PERMANENTE de la AFILIADA, la cual previa solicitud de la AFILIADA se proporcionará la prestación de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento./SERVICIOS A LA VIVIENDA AFILIADA: Las coberturas relativas a la VIVIENDA AFILIADA son las relacionadas en este anexo, que se prestarán de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES

Si a CONNECT ASSISTANCE se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces CONNECT ASSISTANCE deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo a la AFILIADA e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio al proveedor.

Disposiciones Comunes: No está incluido dentro del servicio, la compra de combustible, piezas y/o repuestos para la reparación del VEHÍCULO DLA AFILIADA. (A) / El servicio de AUXILIO VIAL no se prestará en caso de que la AFILIADA se encuentre, en el momento en que ocurra la SITUACIÓN DE ASISTENCIA, en estado de ebriedad o bajo el efecto de enervantes, estupefacientes o psicotrópicos. /La AFILIADA en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. /El excedente del MONTO POR EVENTO será pagado en forma inmediata por la AFILIADA con sus propios recursos al PROVEEDOR. /En el servicio de suministro de gasolina, el costo de la gasolina suministrada deberá ser cubierto por la AFILIADA, contra factura presentada. /Si para un cierto automóvil, a CONNECT ASSISTANCE se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, entonces CONNECT ASSISTANCE deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADA e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio. /En los servicios de Referencia Médica y Mecánica, los gastos en que se incurran deberán ser pagados por la AFILIADA con sus propios recursos.

BIENESTAR Y SALUD MUJER: Periodo de espera de 30 días para todas las Asistencias médicas a continuación.

CONSULTA MEDICA GENERAL: En caso de que la AFILIADA solicite consulta con un médico general por accidente o enfermedad.

Periodo de espera de 30 días.

Esta asistencia aplica bajo el esquema de reembolso y estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el Cuadro de Cubiertas.

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA CUIDADISIMA

CONSULTA CON MEDICO GINECOLÓGO / OBSTÉTRA O DERMATOLOGO: En caso de que la AFILIADA solicite consulta con un médico especialista Ginecólogo, Obstetra o Dermatólogo,

Periodo de espera de 30 días

Esta asistencia aplica bajo el esquema de reembolso y estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el Cuadro de Cubiertas.

REFERENCIA Y COORDINACION DE AMBULANCIA Por accidente o enfermedad (Período de espera 30 días): Si a causa de un accidente o enfermedad de la AFILIADA requiera del servicio CONNECT gestionará y coordinará el traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir la infraestructura privada, CONNECT, coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Esta asistencia estará sujeta a la coordinación y pago sujeto al monto máximo detallado en el Cuadro de Cubiertas, por lo que cualquier costo en excedente que sea generado, deberá ser asumido por la AFILIADA.

ESTUDIOS PREVENTIVOS: La AFILIADA tiene derecho a solicitar el servicio de estudios preventivos para detección oportuna y diagnóstico de padecimientos.

Periodo de espera de 30 días

La cobertura en estudios preventivos comprende los siguientes estudios clínicos:

- a) Papanicolau
- b) Mamografía
- c) Densitometría ósea
- d) Glucosa, perfil de lípidos

Para cada asistencia debe existir un intervalo de 3 meses.

Esta asistencia aplica bajo el esquema de reembolso y estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el Cuadro de Cubiertas.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE BIENESTAR Y SALUD MUJER

- a. La asistencia no aplica por estancia hospitalaria justificada o no por indicación del médico tratante
- b. No aplica este beneficio en tratamientos estéticos, dietéticos, médicos y/o quirúrgicos por obesidad, anorexia y bulimia, así como sus complicaciones.
- c. No aplica en caso de tratamientos de infertilidad, esterilidad, control natal.
- d. No están cubierta la asistencia derivada de condiciones crónico-degenerativas opreexistentes entendiéndose estas como cualquier enfermedad o padecimiento sea conocido o no por la AFILIADA del cual se determine su existencia con anterioridad a la fecha de inicio de vigencia del presente contrato o se haya diagnosticado con anterioridad a la fecha de inicio de vigencia de la póliza, mediante pruebas de laboratorio, gabinete o cualquier otro medio reconocido de diagnóstico, y/o; por el que previamente a la fecha de celebración del contrato, se hayan realizado gastos comprobables por este padecimiento Así como todas sus complicaciones, secuelas, y consecuencias derivadas de la misma.
- e. Gastos de acompañante en clínica u hospitales, y cuidados de enfermera particular
- f. Los Servicios por enfermedad fuera del territorio Nacional

ESQUEMA DE REEMBOLSO;

OBLIGACIONES DE LA AFILIADA; La AFILIADA estará obligada para que aplique el reembolso a:

- Cumplir con el periodo de espera de 30 días
- Para solicitud de reembolso subsiguiente, debe existir un intervalo de 3 meses para evaluar cada caso presentado de estudio preventivo.
- Presentación de documentación detallada en el Proceso de Reembolso con vigencia de tres (3)

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA CUIDADISIMA

meses. (Período máximo para la presentación y consideración por CONNECT ASSISTANCE)

PROCESO DE REEMBOLSO

Para comenzar el proceso de análisis para el reembolso, la AFILIADA debe seguir los siguientes pasos:

- Comunicarse con su línea de ASISTENCIA CUIDADISIMA al número telefónico (507) 210-4656
- Enviar al correo electrónico que le indique el operador que le atiende, y adjuntar la siguiente documentación escaneada de forma visible:
- Copia de factura del servicio: con número de R.U.C. (con el detalle del gasto),
- Detallar en el correo el teléfono de la AFILIADA
- Copia legible de la cédula o pasaporte de la AFILIADA
- Número de cuenta bancaria de la AFILIADA de la ASISTENCIA CUIDADISIMA donde se aplicará el reembolso, en caso de ser autorizado por CONNECT ASSISTANCE.

Una vez se recibida la documentación a través de correo electrónico, las áreas encargadas la analizarán y si el reembolso procede, CONNECT ASSISTANCE se contactará vía telefónica con la AFILIADA y/o beneficiario para informarle el valor aprobado a reembolsar.

El reembolso será consignado únicamente si se cuenta con la documentación antes expuesta, a la cuenta bancaria de la AFILIADA, en un periodo de 15 días hábiles.

RED DE DESCUENTOS CON LABORATORIOS PARA RAYOS X: CONNECT ASSISTANCE proporcionará información sobre laboratorios con los que cuente dentro de su red de establecimientos con descuento, Cuando la AFILIADA haga uso de alguno de los servicios en los establecimientos mencionados, CONNECT ASSISTANCE no asume ninguna responsabilidad por los servicios ni la atención prestada por parte del establecimiento elegido.

Esta asistencia estará sujeta a la referencia vía telefónica únicamente de acuerdo con lo detallado en el Cuadro de Cubiertas, por lo que cualquier costo que sea generado deberá ser asumido por la AFILIADA.

ORIENTACION MEDICA TELEFONICA; CONNECT ASSISTANCE brindará orientación médica telefónica, para la AFILIADA y para la nana de la AFILIADA, (profesional del hogar) las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para resolver sus consultas sobre alguna dolencia o enfermedad. CONNECT ASSISTANCE no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones.

Esta asistencia estará sujeta a la orientación telefónica únicamente de acuerdo a lo detallado en el Cuadro de Cubiertas, por lo que cualquier costo que sea generado posterior a la orientación telefónica deberá ser asumido por la AFILIADA.

REFERENCIA PARA SEGUNDA OPINION MEDICA TELEFONICA; CONNECT ASSISTANCE brindará la referencia de un médico especialista, que pueda brindar una segunda opinión sobre un diagnóstico o tratamiento médico indicado por un primer profesional con fines de contar con alternativas sobre el curso de acción de su enfermedad.

CONNECT ASSISTANCE no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones

Esta asistencia estará sujeta a la orientación telefónica únicamente de acuerdo con lo detallado en el Cuadro de Cubiertas, por lo que cualquier costo que sea generado posterior a la referencia deberá ser asumido por la AFILIADA.

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA CUIDADISIMA

INTERPRETACION MEDICA DE RESULTADOS DE LABORATORIO; En caso de que la AFILIADA requiera de una lectura e interpretación preliminar de los resultados de laboratorio CONNECT ASSISTANCE facilitara un profesional medico de su red, para que le brinde la asistencia hasta que pueda presentar los estudios con su médico tratante.

CONNECT ASSISTANCE no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones.

Esta asistencia estará sujeta a la orientación telefónica únicamente de acuerdo con lo detallado en el Cuadro de Cubiertas, por lo que cualquier costo que sea generado posterior a la referencia deberá ser asumido por la AFILIADA.

REFERENCIAS Y COORDINACIONES

Previa solicitud telefónica de la AFILIADA, CONNECT ASSISTANCE proporcionará información actualizada sobre referencias de profesionales relacionados a la salud detallados a continuación.

- Enfermera a domicilio para inyectología (AFILIADA asume el costo de la atención)
- Con centros médicos y laboratorios
- Con centro de rehabilitación médica
- Envío de medicamentos a domicilio (AFILIADA asume el costo del medicamento)

Esta asistencia estará sujeta a la referencia vía telefónica únicamente de acuerdo con lo detallado en el Cuadro de Cubiertas, por lo que cualquier costo que sea generado deberá ser asumido por la AFILIADA.

ASISTENCIA VIAL

TRASLADOS CON REMOLQUE EN GRÚA:

TERRITORIALIDAD - los servicios establecidos en este punto se prestarán en todo el territorio nacional de la República de Panamá.

En caso de accidente automovilístico o avería de la AFILIADA que no permita la circulación autónoma de su VEHÍCULO, por solicitud de la AFILIADA, CONNECT ASSISTANCE gestionará y coordinará los servicios de remolque en grúa hasta la ciudad o municipio más cercano al accidente o avería, aplica para vehículos de uso particular.

Se brindará el servicio, en situaciones de lluvia, siempre y cuando no exista inundación de calles que no permita garantizar las condiciones de la unidad de servicio, así como las del VEHICULO AFILIADA o la integridad física de las personas.

CONNECT ASSISTANCE se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará a la AFILIADA el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por la AFILIADA con sus propios recursos al PROVEEDOR.

En todos los casos, la AFILIADA deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO hasta el taller de destino o lugar indicado, exceptuando los casos en que el o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo. Los ocupantes que no se encuentren heridos deberán trasladarse por sus propios medios.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el Cuadro de Cubiertas.

SEGUNDO TRASLADO: Entiéndase Segundo traslado del VEHICULO; Todo movimiento de VEHICULO en grúa, posterior al traslado inicial del punto de avería o siniestro, al primer destino.

Ejemplo: Traslado del patio en la cual está custodiado el VEHICULO al Taller para la reparación correspondiente.

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA CUIDADISIMA

Los servicios de Segundo traslados deben ser cancelados de manera directa por la AFILIADA ya que no se encuentra en Cuadro de Coberturas

SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

TERRITORIALIDAD - los servicios establecidos en este punto se prestarán en todo el territorio nacional de la República de Panamá, siempre y cuando la infraestructura pública y privada lo permita.

ASISTENCIA POR AUXILIO VIAL- (CAMBIO DE LLANTA, PASO DE CORRIENTE Y SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE):

A solicitud de la AFILIADA, CONNECT ASSISTANCE enviará un prestador de servicios para atender eventualidades en el VEHÍCULO de propiedad de la AFILIADA tales como:

1. Cambio de Neumático por el repuesto en caso de pinchadura.
2. Paso de Corriente para carga de batería.
3. Suministro de Combustible deben correr por cuenta dña AFILIADA.
4. Mecánica ligera

MECANICA LIGERA, previa solicitud de la AFILIADA CONNECT ASSISTANCE coordinará el envío de un mecánico al lugar donde se encuentre el VEHICULO de la AFILIADA. Se enviará al mecánico sólo en el caso de que el vehículo tenga fallas menores y sea posible su reparación en el lugar, siempre y cuando no haya obstrucción de vía o que las Autoridades competentes lo permitan. No está incluido dentro del servicio la compra de piezas y en caso de que el VEHICULO de la AFILIADA requiera una reparación mayor y por ende no pueda ser reparado a través del servicio de Mecánico, la AFILIADA puede solicitar el servicio de Grúa, por el monto y eventos descritos en el presente Anexo. El excedente del Monto por Evento será pagado en forma inmediata por la AFILIADA con sus propios recursos al proveedor. La AFILIADA en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

CONNECT ASSISTANCE se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará a la AFILIADA, el monto del mismo para su autorización, dicho monto será pagado en forma inmediata por la AFILIADA con sus propios recursos.

La AFILIADA en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia por auxilio vial

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el Cuadro de Cubiertas.

COORDINACION Y ENVIO DE CERRAJERO (POR EXTRAVIO O PERDIDA DE LLAVES DEL VEHICULO O LAS LLAVES SE QUEDEN ACCIDENTALMENTE DENTRO DEL VEHICULO CERRADO):

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental y/o descuido, como también pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura del VEHÍCULO de propiedad de la AFILIADA, por solicitud de la AFILIADA, CONNECT ASSISTANCE enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para abrir el vehículo.

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por la AFILIADA con sus propios recursos al PROVEEDOR. La AFILIADA en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA por parte del cerrajero.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el Cuadro de Cubiertas.

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA CUIDADISIMA

Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia, quedan excluidas de la asistencia la reparación y/o reposición de la cerradura y llave del VEHICULO de la AFILIADA.

MANIOBRAS: En caso de avería o accidente en la cual la AFILIADA requiera un servicio de esfuerzo mayor "Maniobra", tal como cuando el VEHICULO no está en condición de rodar sobre sus cuatro ruedas de forma libre, los costos de este servicio no estarán incluidos en la cubierta de la AFILIADA, debe ser cancelado por la AFILIADA directamente.

TAXI EXPRESS POR ACCIDENTE, AVERIA O ROBO TOTAL DEL VEHICULO DE LA AFILIADA; En caso de Accidente, avería o robo total del VEHICULO de la AFILIADA, CONNECT ASSISTANCE cubrirá y gestionará la renta de un automóvil (modelo sedan, básico y sencillo), hasta por el monto límite único combinado, para cualquiera de los casos, siempre y cuando en caso de robo, se presente previamente copia certificada de la denuncia de robo ante las autoridades correspondientes. El excedente del monto por evento y demás gastos generados tales como gasolina y peajes serán pagados en forma inmediata por la AFILIADA con sus propios recursos al proveedor.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el Cuadro de Cubiertas.

REFERENCIA Y COORDINACION DE LAVADO DE VEHICULOS; Cuando la AFILIADA requiera, previa solicitud telefónica con 8 horas de antelación, CONNECT ASSISTANCE le podrá dar referencias de personal especializado que atienda el servicio solicitado de lavado de vehículos, el costo de estos servicios correrá por cuenta de la AFILIADA con sus propios recursos.

ASISTENCIAS DE HOGAR POR EMERGENCIAS:

ASISTENCIA DE PLOMERIA POR EMERGENCIA; Por rotura de tubería

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la vivienda bajo contrato, se presente alguna rotura de tubería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas; se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizara la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las instalaciones lo permitan. Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. En cuanto a fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades pertinentes o empresa responsable del suministro del gas.

El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por la AFILIADA con sus propios recursos.

La AFILIADA en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el Cuadro de Cubiertas.

EXCLUSIONES EN EL SERVICIO DE PLOMERIA POR EMERGENCIA

- a. La reparación de avería o fallas de cualquier elemento ajeno a las tuberías, llaves y otras instalaciones fijas de origen propias de la vivienda.
- b. La reparación de daños por filtración o humedad a la estructura, aunque sean consecuencia de la rotura de las tuberías y otras instalaciones mencionadas en el punto anterior.
- c. La reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, grifos, cisternas, depósitos, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, acondicionadores de aire y, en general, enseres eléctricos conectados a las tuberías de agua de la vivienda.
- d. Arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA CUIDADISIMA

protección de la cubierta o paredes exteriores de la vivienda bajo contrato, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones.

- e. Los destapes de instalaciones y/o tuberías pertenecientes a electrodomésticos.
- f. Los destapes de tuberías que sirvan de drenaje de techos, pisos, jardines y patios no están cubiertos.
- g. Los costos de materiales y mano de obra que se requieran para reparar o remplazar cualquier rotura de pisos, techos, paredes y aceras de la "vivienda bajo contrato" que sean necesarios para reparar la avería o falla.
- h. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados.
- i. Los servicios de plomería excluyen las averías, roturas o destapes de tubería galvanizada.
- j. Cualquier servicio solicitado donde se determine que el daño o avería es producto una violación a las disposiciones contempladas en el reglamento o código de construcción.

ASISTENCIA DE ELECTRICIDAD POR EMERGENCIA; Por corto circuito

En caso de falta de energía eléctrica en la "vivienda afiliada" o dentro de su predio, producida como consecuencia de una falla o avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda; casa o apartamento de uso habitacional, que corresponda al domicilio permanente de la AFILIADA donde se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), se enviará a la mayor brevedad, un técnico especializado que realizara la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica ya sea total o parcial, siempre y cuando el estado de las instalaciones lo permitan. Además, incluyendo la reparación o cambio de paneles eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores automáticos magneto térmicos ("circuit breakers"), o fusibles averiados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del domicilio de la AFILIADA bajo contrato.

El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por la AFILIADA con sus propios recursos al proveedor.

La AFILIADA en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el Cuadro de Cubiertas.

EXCLUSION ES EN EL SERVICIO DE ELECTRICIDAD POR EMERGENCIA

- a. La reparación de enchufes o interruptores excepto "circuit breakers", elementos propios de la iluminación, tales como lámparas, bombillas o tubas fluorescentes y transformadores.
- b. La reparación de averías que sufran los acondicionadores de aire, enseres eléctricos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras, motores eléctricos, electrónicos incluyendo computadoras y, en general, de cualquier vera de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- c. La reparación de plantas de energía y calentadores eléctricos.
- d. La reparación en fallas de electricidad que ocurran fuera del predio de la residencia.
- e. Los daños consecuentes debido a ausencia total o parcial del suministro de energía eléctrica.
- f. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Autoridad de Energía eléctrica.

CONDICIONES GENERALES
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA CUIDADISIMA

ASISTENCIA DE CERRAJERIA POR EMERGENCIA: Por pérdida de llaves

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 de la vivienda bajo Contrato o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, ya solicitud de la AFILIADA se enviará con la mayor brevedad un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el acceso de la vivienda bajo contrato. (Si la cerradura hubiera que reemplazarla, estará cubierta bajo los términos de este; en cuyo caso se reemplazara por una cerradura común para resolver la emergencia. CONNECT ASSISTANCE no está obligada a reemplazar la cerradura removida por una igual o similar a la existente.

El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por la AFILIADA con sus propios recursos al proveedor.

La AFILIADA en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el Cuadro de Cubiertas.

EXCLUSION ES EN EL SERVICIO DE CERRAJERIA POR EMERGENCIA

- a. Quedan excluidas de la presente cobertura, cambio, reparación y/o reposición de cerraduras y puertas interiores que impidan el acceso a partes internas de la vivienda asegurada, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas o armarios.

ASISTENCIA DE VIDRIERIA POR EMERGENCIA: Por rotura de cristales

Cuando a consecuencia de un "accidente" se produzca la rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte del exterior de la "vivienda bajo contrato", CONNECT ASSISTANCE enviará un técnico especializado que procederá a la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura.

El valor que se estipula para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

El excedente del monto por evento será pagado en forma inmediata por la AFILIADA con sus propios recursos.

La AFILIADA en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el Cuadro de Cubiertas.

EXCLUSIONES EN EL SERVICIO DE VIDRIERIA POR EMERGENCIA

- a. Cualquier clase de espejos y cualquier tipo de cristales que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. Roturas de cristales por fenómenos naturales o actos malintencionados de terceras personas.
- b. Cambio de cristales de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- c. Cambio o reposición de puertas interiores y exteriores.

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA CUIDADISIMA

REFERENCIAS Y COORDINACION CON PROFESIONALES DEL HOGAR;

Previa solicitud telefónica de la AFILIADA, CONNECT ASSISTANCE le proporcionará información actualizada sobre referencias de profesionales del hogar, las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año,

Referencia y Coordinación con Profesionales del Hogar:

- Automatización del hogar (Alexa)
- Pintado de pared
- Colgado de cuadros y pinturas
- Armado de mobiliario preensamblado
- Reubicación de muebles pesados
- Instalación de cortinas
- Limpieza básicas o profundas / desinfección
- Especialistas en albañilería
- Profesionales en carpintería / ebanistería
- Especialistas en lavado de alfombras
- Servicios de mudanza
- Servicios de fumigación
- Compañías de seguridad y vigilancia

En caso de solicitar una coordinación, la AFILIADA deberá solicitarla, con 8 horas de anticipación.

Esta asistencia estará sujeta a ser brindada en la vivienda de la AFILIADA y sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el Cuadro de Cubiertas.

REFERENCIA Y COORDINACION

ORIENTACION PSICOLOGICA TELEFONICA O VIRTUAL; CONNECT ASSISTANCE brindará orientación psicológica telefónica, las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que la AFILIADA pueda resolver sus consultas. CONNECT ASSISTANCE no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones. Queda entendido que el SERVICIO se prestará como una orientación y el personal médico profesional en ningún momento diagnosticará o recetará a un paciente vía telefónica.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el Cuadro de Cubiertas.

ORIENTACION NUTRICIONAL TELEFONICA O VIRTUAL BASICA; Por este servicio CONNECT ASSISTANCE brindará orientación nutricional telefónica, las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que la AFILIADA pueda resolver sus consultas. CONNECT ASSISTANCE no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones.

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el Cuadro de Cubiertas.

REFERENCIA DE PROFESIONALES PARA CLASES DE FITNESS PERSONALIZADAS CON RUTINAS DE EJERCICIOS.

Previa solicitud telefónica de la AFILIADA, CONNECT ASSISTANCE le proporcionará información actualizada sobre referencias de profesionales.

Esta asistencia estará sujeta a la referencia vía telefónica únicamente de acuerdo con lo detallado en el Cuadro de Cubiertas, por lo que cualquier costo que sea generado deberá ser asumido por la AFILIADA.

CONDICIONES GENERALES
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA CUIDADISIMA

REFERENCIA Y COORDINACION / TECNOLOGICA

ORIENTACION TELEFONICA TECNOLOGICA PARA ACCESO A INTERNET; CONNECT ASSISTANCE brindará orientación telefónica, las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que la AFILIADA pueda resolver sus consultas. CONNECT ASSISTANCE no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones

Esta asistencia estará sujeta al monto máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el Cuadro de Cubiertas.

ORIENTACION TELEFONICA TECNOLOGICA PARA INSTALACIONES O CONFIGURACIONES EN EL HOGAR; CONNECT ASSISTANCE brindará orientación telefónica, las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que la AFILIADA pueda resolver sus consultas relacionadas a la instalación de Redes Wireless / Configuración de TV, Celulares, tabletas, Dispositivos Periféricos, Cámaras digitales, impresoras, audios portátiles, discos duros externos y similares. CONNECT ASSISTANCE no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones

Esta asistencia estará sujeta a la referencia vía telefónica únicamente de acuerdo a lo detallado en el Cuadro de Cubiertas, por lo que cualquier costo que sea generado deberá ser asumido por la AFILIADA.

REFERENCIAS Y COORDINACIONES / CONCIERGE

CONNECT ASSISTANCE brindará a la AFILIADA referencia y coordinación vía telefónica, las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

- Con hoteles, restaurantes, teatros, floristerías, veterinarios
- Tutor académico para tareas de hijos de la AFILIADA
- Orientación legal en materia civil, penal, familiar, laboral, por robo de auto, orientación legal general
- Referencia telefónica sobre bolsas de trabajo

En caso de solicitar una coordinación, la AFILIADA deberá solicitarla, con 8 horas de anticipación.

Esta asistencia estará sujeta a la referencia vía telefónica únicamente de acuerdo a lo detallado en el Cuadro de Cubiertas, por lo que cualquier costo que sea generado deberá ser asumido por la AFILIADA.

CONDICIONES GENERALES
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA CUIDADISIMA

Cuadro de Cubiertas

BIENESTAR Y SALUD MUJER			
Detalle de Asistencias		Monto máximo por evento	Límite de eventos al año
Consulta médica general	Por accidente o enfermedad (Período de espera 30 días)	\$ 25.00	1
Referencia y coordinación de Ambulancia Por accidente o enfermedad (Período de espera 30 días)		\$ 50.00	1
Cuidadísima!	Consulta con Ginecólogo (Período de espera 30 días)	\$ 50.00	2
	Consulta con Obstetra (Período de espera 30 días)		
	Consulta con Dermatólogo (Período de espera 30 días)		
	Papanicolau (Período de espera 30 días)	\$ 40.00	1
	Mastografía (mamografía) (Período de espera 30 días)	\$ 60.00	1
	Densitometría ósea (Período de espera 30 días)	\$ 40.00	1
	Glucosa y perfil de lípidos (Período de espera 30 días)	\$ 40.00	
Red de descuentos para rayos x y laboratorios		Red específica	
Orientación médica telefónica (Titular y para la nana)		Sin límite	Sin límite
Referencia para Segunda opinión médica telefónica			
Interpretación Telefónica de resultados de laboratorio			
Servicios de Referencias y coordinaciones	Enfermera a domicilio para inyectología		
	Con centros médicos y laboratorios		
	Con centro de rehabilitación médica		
	Envío de medicamentos a domicilio (Titular asume el costo del medicamento)		

ASISTENCIA VIAL			
Detalle de Asistencias		Monto máximo por evento	Límite de eventos al año
Grúa	Avería	\$ 100.00	2
	Accidente	\$ 100.00	2
Auxilio Vial	Cambio de llanta	\$ 100.00	2
	Paso de Corriente	\$ 100.00	2
	Suministro de Combustible(na asume el costo)	\$ 100.00	2
	Mecánica ligera	\$ 100.00	2
Cerrajería vial	En caso de pérdida o extravío de llaves	\$ 100.00	2
	En caso de olvido dentro del vehículo		
Taxi Express	Accidente Vehicular	\$ 50.00	1
	Avería vehicular		
	Robo del automóvil		
Referencia y coordinación	Lavados de automóviles	Sin límite	Sin límite

CONDICIONES GENERALES
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA CUIDADISIMA

ASISTENCIA EN EL HOGAR			
Detalle de Asistencias		Monto máximo por evento	Límite de eventos al año
Emergencia de Plomería	Rotura de Tubería	\$ 80.00	2
Emergencia de Electricidad	Corto Circuito	\$ 80.00	2
Emergencia de Cerrajería	Pérdida de Llaves	\$ 80.00	2
Emergencia de Vidriería	Rotura de Cristales	\$ 80.00	2
Referencia y Coordinación con Profesionales del Hogar	Automatización del hogar (alexa)	\$50.00 LUC	2
	Pintado de pared		
	Colgado de cuadros y pinturas		
	Armado de mobiliario pre-ensablado		
	Reubicación de muebles pesados		
	Instalación de cortinas		
	Limpieza básicas o profundas / desinfección		
	Especialistas en albañilería		
	Profesionales en capintería/ebanistería		
	Especialistas en lavado de alfombras		
	Servicios de mudanza		
	Servicios de fumigación		
Compañías de seguridad y vigilancia			

REFERENCIA Y COORDINACIÓN			
Detalle de Asistencias		Monto máximo por evento	Límite de eventos al año
Referencia y coordinación	Orientación psicológica telefónica o virtual	\$50.00	1
	Orientación nutricional telefónica o virtual	\$50.00	1
	Clases de fitness personalizadas con rutinas de ejercicios	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación / Tecnológicas	Orientación telefónica tecnológica Soporte tecnológico para acceso a	\$50.00	1
	Instalación de redes Wireless/configuración de televisores, celulares o tablets	Sin límite	Sin límite
	Instalación y configuración de dispositivos periféricos, cámaras digitales, impresoras, audios portátiles, discos duros externos y similares.	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación / Concierge	Con hoteles, restaurantes, teatros, floristerías, veterinarios,	Sin límite	Sin límite
	Tutor académico para tareas o trabajos en materias básicas		
	Orientación legal en materia civil, penal, familiar, laboral, por robo de auto, orientación legal general		
	Referencia telefónica sobre bolsas de trabajo		

LIMITACIONES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA CUIDADISIMA:

A estas Condiciones Generales son aplicables las exclusiones y limitaciones previstas para cada uno de los SERVICIOS. Es entendido que además no quedarán cubiertas por las disposiciones de estas condiciones además los siguientes:

- Quando la AFILIADA no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Quando el VEHICULO de la AFILIADA haya sido introducido ilegalmente al país.
- Los resultantes de los servicios que la AFILIADA haya contratado sin el previo consentimiento de CONNECT ASSISTANCE.

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA CUIDADISIMA

- d. Los derivados de prácticas deportivas en competencias
- e. Los causados por mala fe de la AFILIADA, el conductor o los ocupantes del VEHÍCULO de la AFILIADA
- f. No estará contemplados los traslados de vehículos, cuando por negligencia de la estación de gasolina o de la AFILIADA, se suministre o coloque un combustible incorrecto.
- g. No estarán contemplados traslados de vehículos de taller a taller
- h. No estarán contemplados vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal o de uso comercial
- i. No se realizan traslados solicitados después de las 24 (veinticuatro) horas de ocurrida la colisión o avería si el vehículo ya se encuentra en un lugar seguro, entiéndase casa, taller o corral.
- j. La preexistencia: para efectos del presente contrato se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al AFILIADO, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior a criterio de CONNECT ASSISTANCE no se prestarán los SERVICIOS materia de este instrumento en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de CONNECT ASSISTANCE su comprobación:
 - k. Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación. En todos los casos, corresponde a la AFILIADO comprobar la no preexistencia.
 - l. Co pagos de pólizas de Gastos médicos.
- m. Mala fe de la AFILIADA, comprobada por el personal de CONNECT ASSISTANCE o si en la petición mediere mala fe.
- n. Eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, ciclones.
- o. Terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpo de seguridad. Energía nuclear.
- p. Cuando la AFILIADA solicite varias asistencias, solo se despachará un (1) servicio por solicitud, no aplican varias solicitudes ante un solo evento
- q. El despacho de servicios de Asistencias en algunas zonas o en el interior del país estarán sujetas a que exista infraestructura “proveedores” y a contar con disponibilidad de la red de proveedores

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE SERVICIO

Con el fin de que la AFILIADA pueda disfrutar de los servicios contemplados, por BAC INTERNATIONAL BANK, INC a través de CONNECT ASSISTANCE, hacemos de su conocimiento el procedimiento para la solicitud del servicio, que consiste en:

- a. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con CONNECT ASSISTANCE e identificarse como AFILIADA ante los funcionarios de CONNECT ASSISTANCE o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los SERVICIOS contemplados en el presente documento.
- b. En caso de que una AFILIADA requiera de los SERVICIOS a los que se refiere este documento, se procederá de la siguiente forma:

Se comunicará con **CONNECT ASSISTANCE** al número telefónico (507) 210-4656 o vía WhatsApp 6918-2696 (chat) y le suministrará al funcionario de **CONNECT ASSISTANCE** que le atienda, todos los datos necesarios para identificarla como AFILIADA:

- Nombre completo, ubicación, número telefónico y tipo de asistencia requerida

En caso de que la AFILIADA no cumpla con los requisitos indicados, CONNECT ASSISTANCE no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con los SERVICIOS relacionados con el presente contrato ni frente a BAC INTERNATIONAL BANK, INC ni frente a la AFILIADA.