



CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL

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

- **AFILIADO:** Es la persona física que haya contratado a través de BAC INTERNATIONAL BANK, INC los SERVICIOS de asistencia que presta CONNECT ASSISTANCE.
- **BENEFICIARIO:** Dentro de este rubro se entenderán como Beneficiarios del AFILIADO al cónyuge e hijos menores de 21 (veintiuno) años, quienes podrán gozar de todos los SERVICIOS a los que tiene derecho el AFILIADO.
- **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en ASISTENCIA SOS FULL. /, cuyas definiciones se encuentran detalladas en este documento.
- **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un vehículo de un AFILIADO 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.
- **VEHÍCULO DEL AFILIADO:** Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna, de transporte terrestre y particular donde viaje el AFILIADO 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 DEL AFILIADO 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.
- **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la preexistencia) que ocurra a un AFILIADO durante la vigencia del presente documento.
- **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los SERVICIOS que ofrece CONNECT ASSISTANCE estarán a disposición de los AFILIADOS. Esto es 48 (cuarenta y ocho) horas después de que el AFILIADO 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 el AFILIADO./RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio permanente que manifieste tener un AFILIADO 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 el AFILIADO haya notificado a BAC INTERNATIONAL BANK, INC con posterioridad a la firma del mencionado contrato, domicilio que será considerado como el del AFILIADO para todos los efectos de la prestación de los SERVICIOS materia del presente documento. Ámbito: El territorio de la República de Panamá.
- **EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencia de CONNECT ASSISTANCE, o subcontratado por CONNECT ASSISTANCE, apropiado para prestar servicios de Asistencia Pre-hospitalaria en urgencias médica a un AFILIADO, 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 los AFILIADOS 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 inhabitabilidad de la VIVIENDA AFILIADA./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 del AFILIADO, la cual previa solicitud del AFILIADO 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.
- **MONTO POR EVENTO:** Los SERVICIOS a que se alude en este Anexo serán prestados de acuerdo a los montos y eventos máximos que se establecen para cada uno de dichos servicios.
- **PROVEEDOR:** Es el personal (MÉDICO Y/O TÉCNICO) y demás equipo 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.

**CONDICIONES GENERALES
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL**

- **ENFERMEDAD:** Alteración de la salud, que no sea preexistente o crónica. /**EXTRANJERO:** Se entiende por extranjero a efectos de las garantías estipuladas en estas condiciones generales, el país distinto al de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO.
- **REPATRIACIÓN:** Concepto limitado para este contrato y se refiere a trasladar a su lugar de RESIDENCIA PERMANENTE no necesariamente a su patria o país de origen, sino a aquel en el cual se emite el contrato con BAC INTERNATIONAL BANK, INC por parte del AFILIADO. /**VIAJE:** Traslado que se hace de una parte a otra por aire, mar o tierra.
- **EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, reportado inmediatamente después de ocurrido, que ponga en riesgo la integridad física del Afiliado o Beneficiario, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, con un carácter máximo de cuarenta y ocho (48) horas a consecuencia de un evento cubierto.
- **URGENCIA:** Las urgencias médicas refieren a una situación en donde se requiere asistencia médica en un lapso reducido de tiempo, pero este no implica riesgo en la vida de los que la involucra ni genera peligro en la evolución de su afección.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES

Cuadro de Coberturas de Asistencia Vial:

Asistencia Vial A partir Km 0	Monto Máximo por evento	Máximo de eventos al año
Auxilio Vial	\$250	Sin Límite
Remolque en grúa por avería o accidente	\$250	Sin Límite
Cerrajero para apertura del vehículo	\$250	Sin Límite
Referencia de talleres mecánicos	Sin Límite	Sin Límite
Traslado médico terrestre (ambulancia por accidente)	Sin Límite	Sin Límite
Referencias médicas (clínicas y especialistas)	Sin Límite	Sin Límite
Transmisión de mensajes urgentes	Sin Límite	Sin Límite
Depósito o custodia de vehículo	\$250	Sin Límite
Coordinación de conductor designado	Sin Límite	3

Disposiciones Comunes: No está incluido dentro del servicio, la compra de combustible, piezas y/o repuestos para la reparación del VEHÍCULO DEL AFILIADO. / El servicio de AUXILIO VIAL no se prestará en caso de que el AFILIADO 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. /El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS. /El excedente del MONTO POR EVENTO será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR. /En el servicio de suministro de gasolina, el costo de la gasolina suministrada deberá ser cubierto por el AFILIADO, 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 AFILIADO 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 el AFILIADO con sus propios recursos.

AUXILIO VIAL (Cambio de llanta, Paso de Corriente, Envío de Gasolina): En caso de que el AFILIADO reporte a CONNECT ASSISTANCE que el VEHÍCULO necesita: Cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura, suministro de combustible o necesidad de paso de corriente, CONNECT ASSISTANCE gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo. Este servicio incluye:

CAMBIO DE LLANTA: Este servicio se prestará en caso de ponchaduras, encontrándose el repuesto en buen estado. - No se gestionará apoyo económico para la reparación de la llanta, ni el traslado a su lugar de reparación. Vehículos con aros de lujo no están incluidos, sin embargo, si el AFILIADO cuenta con las herramientas para el cambio, se gestionará el apoyo económico.

SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE: Este servicio se prestará en situaciones de emergencia siempre y cuando el AFILIADO se encuentre en carretera y ante la comprobada ausencia de combustible en el vehículo que conduzca el AFILIADO. La cantidad de combustible que suministrará CONNECT ASSISTANCE será el necesario para que el vehículo pueda llevar a la estación servicio (gasolinera) más

CONDICIONES GENERALES
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL

cercana. El costo del combustible adicional que requiera deberá ser cubierto o asumido por el AFILIADO, contra factura presentada.

PASO DE CORRIENTE: Este servicio se prestará en caso de que sea necesario ante la comprobada descarga de batería del vehículo que conduce el AFILIADO realizar el paso de corriente.

REMOLQUE POR AVERÍA O ACCIDENTE: En caso de accidente automovilístico o avería mecánica que no permita la circulación autónoma del VEHICULO, CONNECT ASSISTANCE gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico más cercano. En todos los casos, el AFILIADO deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO hasta el taller de destino. Exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el VEHÍCULO. Queda entendido que el SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a vehículos con carga y/o heridos. CONNECT ASSISTANCE tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, cunetas o cualquier otra maniobra directa o indirecta que se refiera a salvamento, extracción o rescate, tanto del vehículo o carga, diferentes a los movimientos normales para los arrastres convencionales para el traslado o remolque del VEHÍCULO

CERRAJERO PARA APERTURA DE VEHICULO: En caso de que el AFILIADO extravíe las llaves del VEHÍCULO, CONNECT ASSISTANCE coordinará el envío de un cerrajero para solucionar la eventualidad mencionada o se coordinará el envío de un taxi para localizar el duplicado correspondiente, en todo caso, el costo del taxi será cubierto por el AFILIADO con sus propios recursos. Queda entendido que no se incluye en este servicio 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. En ningún caso se considera dentro del servicio de cerrajería, la apertura de maleteros, hechura de llaves o llaves partidas dentro del cilindro de arranque. Este servicio se prestará solamente en las ciudades y capitales de provincia.

REFERENCIA DE TALLERES (Talleres autorizados): Previa solicitud telefónica del AFILIADO, CONNECT ASSISTANCE le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería. CONNECT ASSISTANCE proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las ciudades capitales y áreas metropolitanas. En las demás ciudades, CONNECT ASSISTANCE hará lo posible por ayudar al AFILIADO a contactar un taller mecánico con la mayor celeridad. CONNECT ASSISTANCE no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados.

TRASLADO MEDICO TERRESTRE (Ambulancia por accidente): En caso de que el AFILIADO sufra un ACCIDENTE automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, previa autorización del EQUIPO MÉDICO de CONNECT ASSISTANCE coordinará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, CONNECT ASSISTANCE coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

REFERENCIAS MÉDICAS (Clínicas y especialistas): Cuando el AFILIADO necesite ASISTENCIA MÉDICA, CONNECT ASSISTANCE le proporcionará información de clínicas y médicos especialistas, previa solicitud vía telefónica del AFILIADO. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del AFILIADO, y a cargo del mismo, se pondrán los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea organizando una visita personal de un médico, concertando una cita con un médico, o en un centro hospitalario, entendido esto, que los honorarios del médico que atienda al AFILIADO y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados directamente por el AFILIADO con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. CONNECT ASSISTANCE no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. El costo de la consulta, medicamentos y tratamientos derivados de la prestación del servicio será cubierto directamente por el AFILIADO en su totalidad con sus propios recursos.

TRASMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: CONNECT ASSISTANCE se encargará de transmitir a petición previa del AFILIADO los mensajes urgentes que le solicite, derivados de una situación de emergencia.

DEPÓSITO O CUSTODIA DE VEHÍCULO: En caso de que el VEHICULO AFILIADO, quedara detenido ya sea por las autoridades como consecuencia de un ACCIDENTE de tránsito o por reparación por avería y éste deba permanecer bajo custodia de la autoridad competente o de algún taller para su reparación, en

**CONDICIONES GENERALES
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL**

su PAÍS DE RESIDENCIA, CONNECT ASSISTANCE, previa solicitud organizará y cubrirá el costo del depósito y custodia que esta detención llegare a generar.

COORDINACION DE SERVICIO DE CONDUCTOR DESIGNADO: En caso de impedimento absoluto del AFILIADO para conducir el vehículo designado a causa de estado de ebriedad, CONNECT ASSISTANCE coordinará el envío de un conductor a efecto de retornar con el vehículo designado al domicilio declarado del AFILIADO, por el trayecto más directo. El trayecto referido se llevará a cabo dentro de la ciudad correspondiente al domicilio declarado por el AFILIADO. Para la aplicación de este servicio, será necesario e indispensable que el AFILIADO informe a CONNECT ASSISTANCE con cinco (5) horas de anticipación a la prestación del servicio. La prestación de este servicio excluye todos los gastos que puedan derivarse del mismo, como peaje, mantenimiento y reparación del vehículo, combustible, gastos personales del titular, familiares y acompañantes (hotel, comidas, etc.), durante el trayecto de regreso, los cuales correrán por cuenta del beneficiario.

Quedaran excluidas las siguientes hipótesis:

- a) Cuando el vehículo no esté AFILIADO por responsabilidad frente a terceros o el conductor no esté debidamente habilitado para conducir o no cuente con la licencia o el documento expedido por la Autoridad correspondiente para el manejo del VEHICULO AFILIADO o se hubiera excedido el límite de ocupantes previsto para el vehículo.
- b) Cuando el conductor se encuentre bajo el efecto de enervantes, estupefacientes o psicotrópicos
- c) Cuando el beneficiario no otorgue autorización por escrito a efecto de que el conductor designado realice el traslado.

Cuadro de Coberturas de Asistencia Médica:

Asistencia Médica	Monto Máximo por evento	Máximo de eventos al año
Orientación Médica Telefónica 24 hrs	Sin Límite	Sin Límite
Orientación psicológica telefónica	Sin Límite	Sin Límite
Orientación nutricional telefónica	Sin Límite	Sin Límite
Traslado médico terrestre (ambulancia)	Sin Límite	Sin Límite
Examen de bienvenida(Examen de laboratorio clínico básico)	Sin Límite	1
Visita médica a domicilio por emergencia	Sin Límite	4
Envío medicamentos a domicilio	Sin Límite	Sin Límite
Descuentos en farmacias, laboratorios y hospitales	Sin Límite	Sin Límite

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24 HRS: CONNECT ASSISTANCE brindará orientación médica telefónica, las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que el AFILIADO pueda resolver sus consultas sobre alguna dolencia o enfermedad. CONNECT ASSISTANCE no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el AFILIADO correrán por su propia cuenta. 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.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA 24 HRS: CONNECT ASSISTANCE brindará orientación psicológica telefónica, las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que el AFILIADO pueda resolver sus consultas. CONNECT ASSISTANCE no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el AFILIADO correrán por su propia cuenta. 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.

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA 24 HRS: 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.

TRASLADO MEDICO TERRESTRE (AMBULANCIA): En caso que el AFILIADO sufra un ACCIDENTE automovilístico o una enfermedad repentina que le provoque lesiones o traumatismos y que requiera del trasladado en ambulancia tales que requieran su hospitalización, previa autorización del EQUIPO MÉDICO de CONNECT ASSISTANCE, CONNECT ASSISTANCE coordinará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, CONNECT ASSISTANCE coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

CONDICIONES GENERALES

PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS: Cuando el AFILIADO necesite ASISTENCIA MÉDICA, CONNECT ASSISTANCE le proporcionará información de médicos especialistas, previa solicitud vía telefónica del AFILIADO. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del AFILIADO, y a cargo del mismo, se pondrán los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea organizando una visita personal de un médico, concertando una cita con un médico, o en un centro hospitalario, entendido esto, que los honorarios del médico que atienda al AFILIADO y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados directamente por el AFILIADO con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. CONNECT ASSISTANCE no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. El costo de la consulta, medicamentos y tratamientos derivados de la prestación del servicio será cubierto directamente por el AFILIADO

EXAMEN DE BIENVENIDA (EXAMEN DE LABORATORIO CLINICO BÁSICO): Cuando el Afiliado lo requiera y durante la vigencia del presente contrato, CONNECT ASSISTANCE le proporcionará los servicios de laboratorio de su red para la práctica de uno de unos de los siguientes exámenes: sangre orina y heces. En la inteligencia que, para la procedencia de la presente asistencia será necesario que el AFILIADO exhiba la prescripción médica que indique la necesidad de los exámenes señalados. Este examen aplica para el AFILIADO TITULAR O PARA EL BENEFICIARIO siempre que forme parte del primer grado de consanguinidad. CONNECT ASSISTANCE no será responsable por el análisis y resultados de los mismos, siendo responsabilidad de los laboratorios en que se realicen los análisis. Este servicio no se prestará en caso de enfermedades preexistentes o crónicas del Afiliado. El costo de la consulta, medicamentos y tratamientos derivados de la prestación del servicio será cubierto directamente por el AFILIADO en su totalidad con sus propios recursos.

COORDINACION DE ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO: Cuando el AFILIADO requiera que se le envíe algún medicamento hasta su domicilio registrado, CONNECT ASSISTANCE le proporcionará los datos del establecimiento que ofrece el mejor precio de venta y solo a petición del AFILIADO, CONNECT ASSISTANCE coordinará a cargo de éste el envío del producto solicitado, quedando a cargo del AFILIADO cualquier otro gasto en que incurra, los cuales serán pagados con sus propios recursos y bajo sus propios riesgos, CONNECT ASSISTANCE no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del establecimiento elegido.

RED DE DESCUENTOS EN FARMACIAS, LABORATORIOS Y HOSPITALES: CONNECT ASSISTANCE proporcionará información sobre las farmacias, laboratorios y hospitales, con los que cuente CONNECT ASSISTANCE dentro de su red de establecimientos con descuento, cuando el AFILIADO 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. Este servicio no se prestará en caso de enfermedades preexistentes ni crónicas. El costo de los servicios y medicamentos de los establecimientos sugeridos, serán pagados directamente por el AFILIADO con sus propios recursos.

ENVÍO DE MÉDICO A DOMICILIO: En caso de que el AFILIADO sufra un accidente o una enfermedad grave mientras se encuentra en la VIVIENDA AFILIADA, que le provoque lesiones o traumatismos tales que requiera de la asistencia de un médico por emergencia y de acuerdo al previo visto bueno del EQUIPO MÉDICO de CONNECT ASSISTANCE de dicha situación, CONNECT ASSISTANCE, previa solicitud vía telefónica del AFILIADO, gestionará y cubrirá el costo del envío de un médico general a la VIVIENDA AFILIADA, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita en la localidad donde se encuentre el AFILIADO. En las ciudades en las que no se cuente con infraestructura adecuada, CONNECT ASSISTANCE coordinará dicha asistencia médica por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. Los exámenes que deba realizarse el AFILIADO, así como los medicamentos y demás gastos que deriven de dicha asistencia médica, serán pagados por el AFILIADO con sus propios recursos. Este servicio no se prestará en caso de que el accidente o la enfermedad grave sean consecuencia de enfermedades preexistentes o crónicas o para la atención directa de estas últimas. Este servicio se prestará como una asistencia médica de emergencia, por lo que CONNECT ASSISTANCE no se hace responsable por el chequeo personal del AFILIADO con un médico especialista.

CONDICIONES GENERALES
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL

Cuadro de Coberturas de Asistencia en el Hogar:

Asistencia en el Hogar	Monto Máximo por evento	Máximo de eventos al año
Envío y pago de electricista	\$150	5
Envío y pago de cerrajero	\$150	5
envío y pago de vidriero	\$150	5
Envío y pago de fontanero	\$150	5
Referencia y coordinación de técnicos en el hogar	Sin Límite	Sin Límite
Hotel por inhabilitación del hogar	\$200 por día máx. 2 días	3
Servicios de mudanza	\$150	3
Servicio de Fijación (cuadros, cortinas)	\$150	3
Servicio de instalación de televisores en pared	\$150	3
Orientación legal telefónica con relación a personal doméstico	\$150	3

Disposiciones comunes: 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 el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor. /El AFILIADO en todo momento deberá acreditar que la VIVIENDA AFILIADA en dónde se realizará esta asistencia, es legítimamente ocupada por él; y además, supervisar la prestación de los SERVICIOS. /Si los servicios 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 AFILIADO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la VIVIENDA AFILIADA (casa, apartamento de uso habitacional), que corresponda al domicilio permanente del AFILIADO, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), CONNECT ASSISTANCE enviará, previa solicitud vía telefónica, a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes eléctricas lo permitan. Además, se incluye en este servicio la reparación o cambio de tableros eléctricos, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble domicilio del AFILIADO. Exclusiones: Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: a) Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos. b) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía que proporcione el servicio de energía eléctrica a la VIVIENDA AFILIADA.

ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO: Cuando a consecuencia de cualquier ACCIDENTE, o EMERGENCIA 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 AFILIADA o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del AFILIADO se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso a la VIVIENDA AFILIADA y el correcto cierre de la puerta de la misma. Exclusiones al servicio de Cerrajería. -Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas internas, que impidan el acceso a partes internas del inmueble, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas. Además, la compra de las cerraduras de puertas exteriores de acceso al inmueble.

ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO: Cuando a consecuencia de un hecho repentino e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de las fachadas exteriores de la VIVIENDA AFILIADA que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia, siempre y cuando las condiciones, por motivos de la hora y del día lo permitan. Exclusiones: Quedan excluidas del presente servicio: Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios 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 vidrios por fenómenos naturales.

ENVÍO Y PAGO DE FONTANERO: Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones hidráulicas fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la VIVIENDA AFILIADA,

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL

se presente alguna rotura en la tubería o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, CONNECT ASSISTANCE, previa solicitud vía telefónica, enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes hidráulicas lo permitan. En cuanto a Fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades competentes o empresa responsable del suministro gas. Exclusiones del servicio de Plomería.- Quedan excluidas de la presente cobertura: a) La reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a los conductos de agua propios de la vivienda, arreglo de canales y bajantes,/b) Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. /c) Cualquier trabajo de albañilería, derivado o no de la prestación del servicio de Plomería./d) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS EN EL HOGAR: Cuando el AFILIADO requiera, previa solicitud telefónica, de servicios de técnicos en el hogar, CONNECT ASSISTANCE le podrá dar referencias de técnicos especializados que atiendan el servicio solicitado, el costo de estos servicios correrá por cuenta del AFILIADO con sus propios recursos. Los servicios por conexión serán: plomería, carpintería, fontanería, ebanistería y lavado de tanques. Por solicitud del AFILIADO se enviará un especialista a la VIVIENDA AFILIADA, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera SIEMPRE Y CUANDO NO SE TRATE ESTA SOLICITUD DE UNA situación de EMERGENCIA. CONNECT ASSISTANCE coordinará que el especialista previamente presente simultáneamente al AFILIADO y a CONNECT ASSISTANCE, el servicio de hogar que ofrece, el presupuesto y programa de ejecución del mismo. CONNECT ASSISTANCE además analizará la información presentada por el especialista y dará sus recomendaciones para que el AFILIADO decida la opción que más le convenga. Una vez que el AFILIADO haya aceptado el presupuesto por escrito, asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros), se procederá a realizarlo. CONNECT ASSISTANCE no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del técnico especializado contactado, una vez que se tenga la aceptación por escrito del AFILIADO a que se alude en el párrafo anterior.

HOTEL POR INHABILIDAD DEL HOGAR: Previa solicitud telefónica del AFILIADO y a consecuencia de un ACCIDENTE o EMERGENCIA en la VIVIENDA AFILIADA, que no permita la estadía temporal de sus habitantes, la cual será evaluada previamente por el EQUIPO TÉCNICO de CONNECT ASSISTANCE, quien emitirá un diagnóstico de los daños, para determinar el estado de la VIVIENDA AFILIADA, en caso de así ser recomendado por el EQUIPO TÉCNICO, CONNECT ASSISTANCE coordinará y cubrirá el costo por la estancia en un hotel cercano a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO CONNECT ASSISTANCE se reserva el derecho de determinar el lugar más idóneo para el alojamiento y con ello, la extensión de su estadía requerida, de acuerdo a la recomendación del EQUIPO TÉCNICO. El pago del hotel solo incluye la estancia, quedan excluidos los alimentos, bebidas, servicios de bar, y demás en que incurra el AFILIADO mientras permanezca en el hotel, dichos gastos serán pagados directamente por el AFILIADO con sus propios recursos.

SERVICIO DE MUDANZA: Si por motivos de mudanza para vivienda del AFILIADO se requiere de personal que le facilite el servicio, EL PRESTADOR coordinará y cubrirá los gastos del envío de personal que realice dichos trabajos, hasta el monto de cobertura y cantidad de eventos indicado en la tabla correspondiente.

SERVICIO DE FIJACION DE CUADROS Y O CORTINAS: Si el AFILIADO requiere de personal que le ayude con los trabajos de Servicios de fijación de cuadros y o cortinas, EL PRESTADOR coordinará y cubrirá los gastos del envío de personal que realice dichos trabajos, hasta el monto de cobertura y cantidad de eventos indicado en la tabla correspondiente.

SERVICIO DE INSTALACION EN PARED DE TELEVISORES: Si el AFILIADO requiere de personal que le ayude con los trabajos de Servicios de fijación de televisores, EL PRESTADOR coordinará y cubrirá los gastos del envío de personal que realice dichos trabajos, hasta el monto de cobertura y cantidad de eventos indicado en la tabla correspondiente.

ORIENTACION LEGAL TELEFONICA CON RELACION A PERSONAL DOMESTICO: Por este servicio CONNECT ASSISTANCE brindará al AFILIADO, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal relacionadas en materia laboral de personal doméstico, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. En todo caso, los gastos en que incurra el

CONDICIONES GENERALES
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL

AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del abogado que contrate derivado de la prestación de este Servicio, serán pagados con sus propios recursos. CONNECT ASSISTANCE no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO.

Cuadro de Coberturas de Asistencia Legal:

Asistencia Legal A partir Km 0	Monto Máximo por evento	Máximo de eventos al año
Asistencia preliminar por accidente de tránsito	Sin límite	Sin límite
Asistencia legal en caso de robo del vehículo	Sin límite	Sin límite
Asesoría legal en caso de fallecimiento del titular y/o beneficiarios	Sin límite	Sin límite
Referencia y consultoría legal vía telefónica(civil,penal y familia)	Sin límite	Sin límite

ASISTENCIA LEGAL PRELIMINAR POR ACCIDENTE DE TRANSITO: Si a causa de un accidente automovilístico se presentaran daños personales a un tercero y el AFILIADO, su cónyuge o hijos menores de 21 (veintiuno) años fuesen detenidos por una autoridad judicial competente, previa solicitud vía telefónica del AFILIADO, su cónyuge o hijos menores de 18 años, CONNECT ASSISTANCE enviará a un abogado y asumirá los honorarios del mismo por este primer día, para realizar las gestiones iniciales de defensa legal derivada de la responsabilidad penal a consecuencia de la acción CÚLPOSA y no dólusa de tales delitos, y tramitar la libertad bajo caución económica, entendiendo que el monto de dicha caución económica será asumido y pagado en su totalidad por el AFILIADO, su cónyuge o hijos menores de 18 años, detenido. El servicio de ASISTENCIA LEGAL no se prestará en caso de que el AFILIADO, su cónyuge o hijos menores de 21 (veintiuno) años involucrado en el accidente automovilístico se encuentre, en el momento en que ocurra el mismo, en estado de ebriedad o bajo el efecto de enervantes, estupefacientes o psicotrópicos. De cualquier manera, CONNECT ASSISTANCE deja expresa constancia y el AFILIADO acepta conocer que este servicio es de medio y no de resultados, por lo cual el AFILIADO, su cónyuge o hijos menores de 18 años, aceptan que CONNECT ASSISTANCE no será responsable de los resultados de las acciones emprendidas o dejadas de emprender por el AFILIADO, por las personas que él autorice o por los profesionales en derecho que intervengan con ocasión de la defensa realizada.

ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO DEL VEHICULO: Por este servicio CONNECT ASSISTANCE brindará al AFILIADO, previa solicitud vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal por robo del VEHÍCULO DE AFILIADO. En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del abogado que contrate derivado de la prestación de este Servicio, serán pagados con sus propios recursos. CONNECT ASSISTANCE no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO. Los costos en los que se incurra ante las Autoridades competentes para el aviso de robo total del VEHÍCULO DEL AFILIADO serán cubiertos por el AFILIADO con sus propios recursos.

ASESORÍA LEGAL EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR Y/O BENEFICIARIO: En caso de fallecimiento por ACCIDENTE del AFILIADO durante el viaje, CONNECT ASSISTANCE, previa solicitud, asistirá a los FAMILIARES EN PRIMER GRADO y/o BENEFICIARIOS del AFILIADO a través de un abogado, en la realización de todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal), organizará y cubrirá los costos por concepto de: a) La repatriación o traslado del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación en el País de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO/ b) SOLO A PETICIÓN de los FAMILIARES EN PRIMER GRADO y/o BENEFICIARIOS del AFILIADO, la inhumación en el lugar donde se haya producido el deceso. CONNECT ASSISTANCE gestionará y cubrirá los gastos por éste concepto, solo hasta el límite de la equivalencia del costo de traslado del cuerpo prevista en el apartado anterior. Este servicio no se prestará en caso de enfermedades preexistentes o crónicas que padeciera el AFILIADO fallecido. El excedente del MONTO POR EVENTO será pagado en forma inmediata por los familiares en primer grado o beneficiarios directos del AFILIADO fallecido con sus propios recursos al proveedor.

REFERENCIA Y CONSULTORIA LEGAL VIA TELEFONICA (Civil, penal y familia): Por este servicio CONNECT ASSISTANCE brindará al AFILIADO, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en materia penal, civil y familiar, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del abogado que contrate derivado de la prestación de este Servicio, serán pagados con sus propios recursos. CONNECT ASSISTANCE no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO.

CONDICIONES GENERALES
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL

Cuadro de Coberturas de Asistencia en Viajes Nacionales:

Asistencia en Viajes Nacionales A partir Km 10	Monto Máximo por evento	Máximo de eventos al año
Ayuda para el regreso o continuación del viaje por avería, accidente o robo del vehículo	\$200	Sin Límite
Gastos de hotel por avería, robo o accidente del vehículo	\$300	Sin Límite
Traslado médico terrestre (ambulancia por accidente)	Sin Límite	Sin Límite
Información previa a un viaje	Sin Límite	Sin Límite
Transmisión de mensajes urgentes	Sin Límite	Sin Límite
Renta de auto por robo, avería o accidente	\$300	Sin Límite

*El excedente del MONTO POR EVENTO será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor.

*El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS.

*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 AFILIADO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

*El excedente por evento, será cubierto por el AFILIADO con sus propios recursos. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS.

* Estos servicios aplican siempre que el AFILIADO se encuentre a una distancia de TREINTA KILÓMETROS o más desde su LUGAR DE RESIDENCIA PERMANENTE

* En los casos de robo sería necesario levantar el acta por robo total del VEHÍCULO DEL AFILIADO ante las autoridades competentes.

AYUDA PARA EL REGRESO O CONTINUACION DEL VIAJE POR AVERÍA, ACCIDENTE O ROBO DEL VEHÍCULO: En caso de avería, robo o accidente del VEHÍCULO DEL AFILIADO, si la reparación del vehículo no puede ser efectuada el mismo día de su inmovilización según el criterio del responsable del taller elegido por el AFILIADO, además de la previa aprobación de dicho criterio por el EQUIPO TÉCNICO de CONNECT ASSISTANCE, previa solicitud, gestionará y cubrirá el costo de los gastos de autobús, tren o avión, en clase económica a elección de CONNECT ASSISTANCE, que requiera el AFILIADO para el regreso o continuación de su viaje.

GASTOS DE HOTEL POR AVERÍA, ROBO O ACCIDENTE DEL VEHICULO: En caso de falla mecánica, robo o accidente del VEHÍCULO AFILIADO, cuando la reparación no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y requiera de un tiempo mayor de 24 horas, según el criterio del responsable del taller elegido, CONNECT ASSISTANCE organizará y cubrirá el costo por la estancia en un hotel escogido por el AFILIADO. El pago del hotel solo incluye la estancia, quedan excluidos los alimentos, bebidas, servicios de bar, y demás en que incurra el AFILIADO mientras permanezca en el hotel, dichos gastos serán pagados directamente por el AFILIADO con sus propios recursos.

PAGO DE AUTO RENTADO POR AVERÍA, ACCIDENTE O ROBO TOTAL DEL VEHICULO: CONNECT ASSISTANCE cubrirá y gestionará la renta de un automóvil por robo, falla mecánica o accidente del vehículo del afiliado hasta por el monto límite para tal caso y aplicará de la siguiente manera: en caso de robo del vehículo el afiliado debe presentar declaración del robo ante las autoridades competentes, o en caso de falla mecánica o accidente aplicará cuando la reparación no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y requiera de un tiempo mayor de 24 horas, según el criterio escrito del responsable del taller elegido, durante algún viaje.

TRASLADO MEDICO TERRESTRE (Ambulancia por accidente): En caso de que el AFILIADO sufra un ACCIDENTE automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, previa autorización del EQUIPO MÉDICO de CONNECT ASSISTANCE, coordinará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, CONNECT ASSISTANCE coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

INFORMACION PREVIA A UN VIAJE: CONNECT ASSISTANCE proporcionará, previa solicitud telefónica, del AFILIADO, la siguiente información a) Requerimiento de vacunas; b) Países que requieren visa; y c) Direcciones y números telefónicos de las oficinas o embajadas del país en que el AFILIADO tenga su RESIDENCIA PERMANENTE. CONNECT ASSISTANCE informará al AFILIADO con base a los datos que proporcionan las mismas, y procurará mantenerse informado de los cambios que sufra dicha información para proporcionar la información actualizada. Cualquier gasto que resulte de acudir a alguno

CONDICIONES GENERALES
 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL

de estas instituciones, será cubierto en su totalidad por el AFILIADO. CONNECT ASSISTANCE no se hace responsable de la información que proporcionen dichos centros y la responsabilidad de la información obtenida es de la fuente de donde se obtuvo la misma.

TRASMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: CONNECT ASSISTANCE se encargará de transmitir a petición previa del AFILIADO los mensajes urgentes que le soliciten, derivados de una situación de emergencia.

Cuadro de Coberturas de Asistencia en Viajes en el Extranjero:

Asistencia en Viajes en el Extranjero	Monto Máximo por evento	Máximo de eventos al año
Gastos médicos y hospitalarios	\$5,000	1
Gastos dentales	\$500	2
Transmisión de mensajes urgentes	Sin Límite	Sin Límite
Repatriación por accidente o enfermedad grave	\$3,000	2
Repatriación por fallecimiento en el extranjero	\$2,000	3
Transportación de un familiar por enfermedad grave del afiliado	Boleto redondo clase	Sin Límite
Gastos de hotel por enfermedad grave del afiliado /convalecencia	\$100 por día máx. 10 días	3
Interrupción de un viaje por fallecimiento de familiar en primer grado	Boleto sencillo clase	1
Asesoría telefónica en pérdida de documento de viaje	Sin Límite	Sin Límite
Localización y envío de equipaje	Sin Límite	Sin Límite
Información previa a un viaje	Sin Límite	Sin Límite

Disposiciones comunes: para la prestación de estos servicios la SITUACION de ASISTENCIA debe darse durante un viaje fuera de su PAÍS DE RESIDENCIA, en todos los casos El excedente por evento, será cubierto por el AFILIADO con sus propios recursos. Previa autorización de **CONNECT ASSISTANCE** 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 Y DE HOSPITALIZACIÓN: En caso de que el AFILIADO, su cónyuge o hijos menores de 18 años, sufran un ACCIDENTE o enfermedad repentina (súbita, fortuita y no preexistentes o crónicas), CONNECT ASSISTANCE cubrirá los gastos médicos y de hospitalización por uno de ellos, a elección del AFILIADO, requeridos por una situación de urgencia.

GASTOS DENTALES: Si como consecuencia de afecciones inesperadas tales como trauma, infección, dolor o inflamación; el AFILIADO requiera asistencia odontológica, CONNECT ASSISTANCE previa solicitud vía telefónica, cubrirá los gastos odontológicos requeridos por una situación de urgencia. CONNECT ASSISTANCE no asume costo alguno por tratamientos estéticos, reposición de piezas dentales y/o implantes.

TRASMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: CONNECT ASSISTANCE se encargará de transmitir a petición previa del AFILIADO los mensajes urgentes que le soliciten, derivados de una situación de emergencia.

REPATRIACIÓN POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD GRAVE: Si como consecuencia de una enfermedad no preexistente o crónica o accidente previamente comunicada a CONNECT ASSISTANCE, el AFILIADO se viera imposibilitado de regresar a su RESIDENCIA PERMANENTE en circunstancias normales, CONNECT ASSISTANCE proveerá el traslado del AFILIADO hasta su país de RESIDENCIA PERMANENTE, en medios de transporte ordinarios y de clase económica. Para acceder a este beneficio se deberán de cumplir las siguientes condiciones formales:

- Que la enfermedad (no preexistente o crónica) o accidente hayan sido comunicadas previamente a CONNECT ASSISTANCE.
- Que el tratamiento médico haya sido previamente autorizado por el EQUIPO MEDICO de CONNECT ASSISTANCE.
- Que un profesional médico (con la validación del EQUIPO MEDICO de CONNECT ASSISTANCE recomiende el traslado en un medio de transporte no público y/o acondicionado según el estado de salud del AFILIADO.
- Informe médico con el diagnóstico e imposibilidad del AFILIADO de viajar como pasajero regular (Con la validación del EQUIPO MEDICO de CONNECT ASSISTANCE)
- Autorización Médica (con la validación del EQUIPO MEDICO de CONNECT ASSISTANCE) para efectuar el traslado al país de residencia del AFILIADO

CONDICIONES GENERALES

PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL

- Recomendación médica con el EQUIPO MEDICO de CONNECT ASSISTANCE, sobre las atenciones que requiera el AFILIADO durante el regreso a su país de origen.

REPATRIACIÓN POR FALLECIMIENTO : En caso de fallecimiento por ACCIDENTE del AFILIADO, CONNECT ASSISTANCE, previa solicitud de los FAMILIARES EN PRIMER GRADO y/o BENEFICIARIOS del AFILIADO asistirá en la realización de todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal), organizará y cubrirá los costos por concepto de :a) La repatriación o traslado del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación en el PAÍS DE RESIDENCIA del AFILIADO o, /b) La inhumación en el lugar donde se haya producido el deceso UNICAMENTE A PETICIÓN de los FAMILIARES EN PRIMER GRADO y/o BENEFICIARIOS del AFILIADO. En este caso, CONNECT ASSISTANCE gestionará y cubrirá los gastos por éste concepto, solo hasta el equivalente del costo de traslado del cuerpo previsto en el apartado anterior. Este servicio no se prestará en caso de que el deceso haya sido consecuencia de enfermedades preexistentes o crónicas que padeciera el AFILIADO fallecido. Los BENEFICIARIOS y/o FAMILIARES EN PRIMER GRADO del AFILIADO fallecido en todo momento deberán supervisar la prestación de los SERVICIOS. El excedente del MONTO POR EVENTO será pagado en forma inmediata por los familiares en primer grado o beneficiarios directos del ASEGURADO fallecido con sus propios recursos al proveedor.

TRANSPORTACIÓN DE UN FAMILIAR POR ENFERMEDAD GRAVE DEL AFILIADO: Si como consecuencia de un accidente o enfermedad ocurridos durante un viaje, en el caso de que el AFILIADO se encontrare sin acompañante y como producto de su recuperación, si ésta fuese mayor a cinco (5) días y fuera recomendable por el profesional médico (con la validación del EQUIPO MÉDICO DE CONNECT ASSISTANCE) la presencia de un familiar del AFILIADO, CONNECT ASSISTANCE tomará a su cargo únicamente el costo del boleto de ida y regreso para el acompañante que el AFILIADO indique; utilizando para tal efecto, el medio de transporte que corresponda en clase económica que determine CONNECT ASSISTANCE para tal efecto. Es requisito que se acredite fehacientemente la necesidad de recuperación con un acompañante por motivos médicos; y que dicha recuperación sea mayor a cinco (5) días y contar con la validación del EQUIPO MÉDICO de CONNECT ASSISTANCE.

GASTOS DE HOTEL POR ENFERMEDAD GRAVE DEL AFILIADO: Si como consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente o crónica, el AFILIADO se viera imposibilitado de continuar con su viaje por recomendación médica comprobada fehacientemente y previo visto bueno del EQUIPO MÉDICO, CONNECT ASSISTANCE asumirá el costo de alojamiento del AFILIADO. Para acceder a este beneficio, el AFILIADO, o un acompañante, deberá comunicar previamente tal necesidad a CONNECT ASSISTANCE y brindar al operador toda la información requerida. Asimismo, se requerirá el diagnóstico médico que indique la necesidad de dicha convalecencia, especificando las razones médicas. CONNECT ASSISTANCE se reserva la facultad de determinar el lugar más idóneo para el alojamiento y con ello, la extensión de su estadía requerida, con ayuda del previo visto bueno del EQUIPO MÉDICO. El pago del hotel solo incluye la estancia, quedan excluidos los alimentos, bebidas, servicios de bar, y demás en que incurra el AFILIADO mientras permanezca en el hotel, dichos gastos serán pagados directamente por el AFILIADO con sus propios recursos.

INTERRUPCIÓN DE VIAJE POR FALLECIMIENTO DE FAMILIAR EN PRIMER GRADO: Si por fallecimiento de un familiar en primer grado de consanguinidad; el AFILIADO deba postergar o adelantar su viaje, CONNECT ASSISTANCE reintegrará al AFILIADO, la diferencia en tarifa por el cambio de fecha de su viaje. Para acceder a este beneficio se deberán de cumplir las siguientes condiciones formales:
-Destino: El boleto de regreso deberá emitirse al país de RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO. Si se tratare de país diferente, CONNECT ASSISTANCE no cubrirá la tarifa aérea. Son requisitos para obtener el reintegro: 1.-Que las causas que originaron el cambio de fecha se produzcan durante el viaje. 2.-Si se trata del fallecimiento del cónyuge o familiar en primer grado de consanguinidad del AFILIADO, deberá acreditarse el vínculo que se trate con las correspondientes actas, ya sea de matrimonio o nacimiento; y la partida de defunción correspondiente. 3.-El boleto original que haya sido comprado por el AFILIADO debe haber sido de ida y vuelta; y haber sido expedido con fecha fija de regreso. 4.-Acreditar fehacientemente la diferencia abonada a la aerolínea. El AFILIADO deberá acompañar constancia de pago a la línea aérea o al medio de transporte elegido para tal efecto, por el importe de la multa por el cambio de fecha, emitido a la orden del AFILIADO.

ASESORÍA TELEFÓNICA EN PÉRDIDA DE DOCUMENTOS DE VIAJE: En el caso de robo o pérdida de pasaporte, visa, boletos de avión etc., previa solicitud telefónica del AFILIADO, CONNECT ASSISTANCE le proporcionará la información necesaria, así como del procedimiento a seguir con las autoridades locales, con el fin de obtener el reemplazo de dichos documentos perdidos o robados. CONNECT ASSISTANCE no se hace responsable de la atención prestada por las Autoridades o Empresas a quien se dirija la reclamación hecha por el AFILIADO, ni de los resultados de las gestiones realizadas por dicho AFILIADO.

CONDICIONES GENERALES
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL

LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE EQUIPAJE: Si durante el transcurso de un viaje, se produjera el extravío del equipaje depositado en la empresa encargada del transporte elegida por el AFILIADO, y siempre que se trate de una empresa dedicada al transporte regular; CONNECT ASSISTANCE no se compromete a la localización efectiva del equipaje, sino únicamente a la realización de las gestiones necesarias ante la empresa de transporte que se trate, con el fin de localizar el equipaje extraviado. Para acceder a este beneficio, el AFILIADO deberá comunicarse previamente con CONNECT ASSISTANCE desde el punto de arribo al cual debió llegar el equipaje y seguir las instrucciones del operador para completar el formulario proporcionado por la empresa de transporte o PIR (Property Irregularity Report). CONNECT ASSISTANCE no se compromete a la localización efectiva del equipaje, sino únicamente a la realización de las gestiones comerciales ante la empresa encargada del transporte para obtener la información sobre el destino del equipaje extraviado; y en caso de localizarlo, gestionar el retorno de dicho equipaje a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO.

INFORMACION PREVIA A UN VIAJE: CONNECT ASSISTANCE proporcionará, previa solicitud telefónica, del AFILIADO, la siguiente información:

- a) Requerimiento de vacunas;
- b) Países que requieren visa; y c) Direcciones y números telefónicos de las oficinas o embajadas del país en que el AFILIADO tenga su RESIDENCIA PERMANENTE. CONNECT ASSISTANCE informará al AFILIADO con base a los datos que proporcionan las mismas, y procurará mantenerse informado de los cambios que sufra dicha información para proporcionar la información actualizada. Cualquier gasto que resulte de acudir a alguno de estas instituciones, será cubierto en su totalidad por el AFILIADO. CONNECT ASSISTANCE no se hace responsable de la información que proporcionen dichos centros, en todo caso se compromete a mantener información actualizada, y la responsabilidad de la información obtenida es de la fuente de donde se obtuvo la misma.

Cuadro de Servicio de Referencias y Coordinación:

Servicio de Referencia y Coordinación	Monto Máximo por evento	Máximo de eventos al año
Referencia y coordinación de floristería	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de restaurante	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de líneas aéreas	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de Eventos y Centros Culturales	Sin límite	Sin límite

Disposiciones comunes: CONNECT ASSISTANCE no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del establecimiento elegido. El envío del producto o servicio seleccionado queda a cargo del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, así como cualquier otro gasto en que incurra, los cuales serán pagados con sus propios recursos y bajo sus propios riesgos. El AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE FLORISTERÍA: Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, previa solicitud telefónica, requiera de referencia sobre florerías CONNECT ASSISTANCE, previa solicitud telefónica, le proporcionará la información de los establecimientos que considere adecuados a la solicitud, así como el lugar donde se obtiene el mejor precio de compra, y solo previa petición del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS. CONNECT ASSISTANCE coordinará a cargo del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE RESTAURANTES: Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, previa solicitud telefónica, requiera de referencia sobre restaurantes CONNECT ASSISTANCE, previa solicitud telefónica, le proporcionará la información de los establecimientos que considere adecuados a la solicitud, así como el lugar donde se obtiene el mejor precio de compra, y solo previa petición del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS. CONNECT ASSISTANCE coordinará a cargo del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, el envío del producto seleccionado, quedando a cargo del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS cualquier otro gasto en que incurra, los cuales serán pagados con sus propios recursos y bajo sus propios riesgos. CONNECT ASSISTANCE no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del establecimiento elegido.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE LÍNEAS AÉREAS: Cuando el AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, previa solicitud telefónica, requieran de referencia sobre vuelos de aerolíneas establecidas, CONNECT ASSISTANCE le proporcionará la información de los establecimientos que considere adecuados a la solicitud, así como el lugar donde se obtiene el mejor precio de compra, y solo previa petición del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, CONNECT ASSISTANCE coordinará a cargo del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS, la reserva del producto seleccionado, quedando a cargo del AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS.

CONDICIONES GENERALES
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EVENTOS Y CENTROS CULTURALES: CONNECT ASSISTANCE, a solicitud del AFILIADO, proporcionará información acerca de eventos culturales y recreativos del país donde el AFILIADO tiene su residencia permanente. CONNECT ASSISTANCE informará al BENEFICIARIO que solicite dicha información, que CONNECT ASSISTANCE está simplemente comunicando la información solicitada y procurará mantenerse informado de los cambios que ocurran en esta. CONNECT ASSISTANCE no se hará responsable por el cambio y/o cancelación de los eventos.

Cuadro de Coberturas de Asistencia para Mascota:

Asistencia para Mascotas (Aplica para perros o gatos)	Monto Máximo por evento	Máximo de eventos al año
Consulta médica en clínicas veterinarias por emergencia	\$100	3
Consulta médica en clínica veterinaria por urgencia	\$100	3
Gastos de hospitales por urgencia	\$100	3
Gastos de medicamentos por urgencia	\$100	3
Gastos de servicio de guardería de mascotas por hospitalización	\$100	3
Gastos por servicio de guardería de mascota por enfermedad del afiliado	\$100	3
Gastos de radiografías, ecografías o cirugías por urgencia	\$100	3
Gastos fúnebres para la mascota	\$100	3

Véase Definiciones descritas en la primera parte de las Condiciones Generales de este documento.

- Estos servicios de Asistencia para mascotas serán **bajo el esquema de reembolso**, sujetos a que en caso de existir excedentes deben ser asumidos por el AFILIADO
- Este servicio se presta únicamente presentando la tarjeta de control de vacunas al día y las facturas de los gastos incurridos para evaluación de CONNECT ASSISTANCE
- Este servicio será prestado únicamente para caninos y felinos.

CONSULTA MÉDICA EN CLÍNICA VETERINARIA: En caso de enfermedad de la mascota ocurrida durante la vigencia de su Asistencia y que sea considerada como una emergencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, Connect brindará cobertura al servicio de consulta veterinaria general en Clínica veterinaria. Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio. El límite máximo en monto y evento de esta prestación se encuentra descrito en el Cuadro de Coberturas.

CONSULTA MÉDICA EN CLÍNICA VETERINARIA POR URGENCIA: En caso de urgencia por enfermedad o accidente de la mascota ocurrida durante la vigencia de su Asistencia y que sea considerada como una urgencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, Connect brindará cobertura al servicio de consulta veterinaria general en Clínica veterinaria. Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio.

Dentro del Servicio Asistencia Veterinaria por Accidente, no se encuentran incluidos los siguientes conceptos:

1. La atención veterinaria complementaria ordenada por el Veterinario Especialista.
2. La atención veterinaria ambulatoria complementaria (controles) ordenada por el Veterinario Especialista derivada de la atención recibida en Asistencia Veterinaria por Accidente.
3. Exámenes no inherentes o no necesarios para tratar la emergencia por accidente sufrido por la Mascota.
4. Gastos de Hospitalización Clínica, Quirúrgica y Unidad de Cuidados Intensivos de la Mascota accidentada.
5. Medicamentos utilizados para tratamiento ambulatorio, medios de contraste, vacunas, catéter central, prótesis, aparatos ortopédicos, insumos ortopédicos no detallados en el documento, sangre, plasma, albúmina, eritropoyetina y derivados,
6. Prótesis, y/o cirugías plásticas
7. Tratamientos de rehabilitación de cualquier tipo
8. Servicios de cuidados especiales o de enfermería fuera de la clínica veterinaria;
9. Estudios de laboratorio programados una vez atendida la emergencia por accidente.

El límite máximo en monto y evento de esta prestación se encuentra descrito en el Cuadro de Coberturas.

GASTOS MÉDICOS -HOSPITALIZACION 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, aplicarán los gastos veterinarios requeridos para la atención de la emergencia y en listados a continuación:

- Valoración clínica por médico veterinario general

CONDICIONES GENERALES

PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL

- Exámenes de laboratorio de la urgencia básicos tales como (cuadro hemático, ALT, parcial de orina, creatinina, coprológico u/o coproscópico)
- Medicamentos intrahospitalarios:
 - Analgésicos (dolor)
 - Anti-inflamatorios (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 realizarse quedará a criterio del profesional médico.

El accidente se debe notificar de manera inmediata a la central de operaciones de CONNECT de lo contrario al paso de 12 horas se catalogará como enfermedad.

El límite máximo en monto y evento de esta prestación se encuentra descrito en el Cuadro de Coberturas.

GASTOS DE MEDICAMENTOS POR URGENCIA: Si como consecuencia de una urgencia debido a un accidente o enfermedad ocurrido dentro de 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 en monto y evento de esta prestación se encuentra descrito en el Cuadro de Coberturas

GASTOS POR SERVICIO DE GUARDERÍA DE MASCOTA POR RECOMENDACIÓN MÉDICA: Si como consecuencia de una enfermedad o urgencia ocurrido dentro de la vigencia de la Asistencia, la mascota inscrita requiere por recomendación médica veterinaria de la Guardería para su debida recuperación aplicará la asistencia por un período máximo de tres días continuos en la Guardería, se brindará cobertura al servicio de guardería, los días adicionales requeridos correrán por cuenta del propietario de la mascota. Los costos correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

La mascota debe contar con su tarjeta de control de vacunas y desparasitación al día.

El límite máximo en monto y evento de esta prestación se encuentra descrito en el Cuadro de Coberturas

GASTOS POR SERVICIO DE GUARDERÍA DE MASCOTA POR ENFERMEDAD DEL AFILIADO: Si como consecuencia de una enfermedad del AFILIADO ocurrido dentro de la vigencia de la Asistencia, la mascota inscrita requiere Guardería para su debida protección y cuidado aplicará la asistencia sujeta a la debida sustentación de incapacidad aprobada por un médico certificado detallando la condición clínica del AFILIADO. Los costos correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

La mascota debe contar con su tarjeta de control de vacunas y desparasitación al día.

El límite máximo en monto y evento de esta prestación se encuentra descrito en el Cuadro de Coberturas

GASTOS DE RADIOGRAFÍAS, ECOGRAFÍAS O CIRUGÍAS 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 ecografías, radiografías no contrastadas aplicarán los gastos veterinarios incurridos y en caso de darse excedentes, éstos deberán ser asumidos por el AFILIADO O BENEFICIARIO. El límite máximo en monto y evento de esta prestación se encuentra descrito en el Cuadro de Coberturas

GASTOS FÚNEBRES PARA LAS MASCOTAS: Si la mascota fallece dentro de la cobertura de la asistencia aplicará hasta el límite detallado. No aplica bajo condiciones de enfermedad que sea determinada como preexistente, crónica y/o congénita. El límite máximo en monto y evento de esta prestación se encuentra descrito en el Cuadro de Coberturas

OBLIGACIONES DEL USUARIO

El Afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por Connect a:

- a) Para la prestación del servicio es indispensable presentar la tarjeta de control de vacunas de la mascota al día.
- b) Para todos los servicios de asistencias para la mascota del AFILIADO aplicarán **bajo el esquema de reembolso**.
- c) La documentación para presentar (facturas, recomendación médica, recetas, diagnósticos, etc.) debe contar con vigencia de tres (3) meses, **período máximo** para su presentación y consideración CONNECT ASSISTANCE.

CONDICIONES GENERALES

PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL

PROCESO DE REEMBOLSO – Asistencia para mascota del Afiliado.

Para comenzar el proceso de análisis para el reembolso, el afiliado y/o beneficiario debe seguir los siguientes pasos:

- Comunicarse con su línea de Asistencia S.O.S. Full al número telefónico (507) 210-4656
- Enviar al correo electrónico que le indique el operador que le atiende, la siguiente documentación escaneada de forma visible:
 - Copia de factura del servicio: con número de R.U.C. (resumen de gastos), se debe desglosar por categorías, todos los gastos que realizaron y sumarlos para conocer el total de gastos que están reclamando.
 - Detallar en el correo el teléfono del afiliado o Beneficiario.
 - Copia legible de la cédula del Afiliado
 - Número de cuenta bancaria del titular de la asistencia donde se aplicará el reembolso, en caso de ser autorizado

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 el afiliado 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 del afiliado, en un periodo de 15 días hábiles.

Todas las asistencias estarán sujetas al límite máximo por evento y al máximo de eventos al año detallado en el Cuadro de Asistencia para mascota.

EXCLUSIONES GENERALES E INFORMACIÓN PARA LA ASISTENCIA MASCOTAS

- Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura y según condiciones establecidas en el clausulado.
- El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.
- Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente con CONNECT ASSISTANCE, correrán bajo su cuenta y riesgo.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Los que tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- **Se excluyen los gastos veterinarios por enfermedad de la mascota, si ésta es menor de tres (3) meses o mayor a doce (12) años cumplidos.**
- Esta asistencia no incluye tratamientos con medicina homeopática y/o alternativa.
- Ninguna enfermedad infecciosa que pueda sufrir la mascota amparada, si ésta no tiene su tarjeta de control de vacunación y desparasitación al día.
- Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente, crónica y/o congénita.
- Procesos patológicos generados por consolidaciones de cristales o cálculos.
- Procesos patológicos por holoparásitos.
- Procesos patológicos por y/o que definan en ruptura de ligamentos.
- Enfermedades parasitarias.
- Enfermedades infecciosas tales como:

En caninos/ perros:

- Distemper, parvovirus, hepatitis infecciosa canina, para influenza, leptospirosis, tos de las perreras (traqueítis infecciosa), rabia, babesia, erlichia, dirofilaria, brucella, toxoplasma, neospora.

En felinos/ gatos:

- Calicivirus, rinotraqueítis infecciosa felina, panleucopenia felina, leucemia felina, clamidia, peritonitis infecciosa felina, rabia, bartonella, hemobartonella, toxoplasma, virus de inmunodeficiencia felina.
- Enfermedades preexistentes, congénitas o hereditarias de las mascotas definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se

**CONDICIONES GENERALES
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL**

evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. - hemivértebra. - luxación uni o bilateral de rótula. - cualquier tipo de ruptura de ligamentos - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (disti-quiasis). - encantis bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - elongación de paladar con o sin síndrome de braquiocefálico. - hernias umbilicales no traumáticas.

- Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.
- Las alteraciones de la conducta o el comportamiento de la mascota.
- La gestación y el parto normal o eutócico.
- Enfermedades oncológicas de cualquier tipo
- Enfermedades cardiovasculares
- Enfermedades por hemoparasito
- Enfermedades endocrinas o metabólicas
- Atopías inespecíficas.
- Enfermedades de origen genético con predisposición patológica por raza.
- Los accidentes, tal y como se define este concepto anteriormente.
- Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, tac, escanografía, resonancia nuclear magnética, electrocardiograma, Rx contrastado, melografía, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio como Raspado de piel, citología de oído y todos aquellos especializados, medicamentos especializados.
- Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias para el tratamiento de la enfermedad.
- Medicamentos no especificados en la definición de los servicios de asistencia relacionados en las condiciones generales.
- Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la República de Panamá.
- Conductas del afiliado y de la mascota vinculada por cuyos actos corresponde, cuando se encuentren bajo los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.
- Daños o lesiones producidos por la participación de las mascotas vinculadas a una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado.
- Mascotas destinadas para fines comerciales.
- La práctica de deportes o la participación de la mascota vinculada en competencias oficiales o exhibiciones.
- En caso de retiro voluntario de la mascota con el tratamiento en curso en la clínica autorizada por la compañía de asistencia se considerará como un evento o servicio causado sobre la cobertura de asistencia por gasto médico por enfermedad y/o accidente.

NO SE CONSIDERARÁ COMO ACCIDENTE:

- A. Todo tipo de enfermedad, en especial, las enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
- B. El infarto de miocardio.

La asistencia mascotas será prestada de acuerdo con los servicios, monto y eventos estipulados en el condicionado presente.

Cuadro de Coberturas de Asistencia para Soporte PC:

Asistencia para Soporte PC	Monto Máximo por evento	Máximo de eventos al año
Soporte Telefónico	Sin límite	5 eventos (Máximo 30 minutos por evento)
Orientación instalación y configuración de periféricos		
Orientación solución de problemas instalación de redes wireless		
Orientación configuración de acceso a páginas de internet y/o control parental		
Diagnóstico del sistema operativo windows		
orientación para solución de problemas relacionados a virus utilizando herramienta del usuario de software o libres		
Orientación instalación de software licenciados o abiertos		
Orientación sobre uso y acceso a internet		
Soporte en Línea	Sin límite	5 eventos (Máximo 30 minutos por evento)
Solución de problemas de acceso al correo electrónico		
Instalación y configuración de filtro de seguridad y control parental de acceso a internet		
Solución de problemas de elementos periféricos		
Instalación y/o desinstalación de software licenciados		

- Aplican para el AFILIADO O BENEFICIARIO.

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL

- Ante una eventualidad o problema en la computadora personal del AFILIADO previa solicitud, CONNECT ASSISTANCE brindará los servicios de soporte tecnológico para tratar de solventar el inconveniente que presenta el computador.
- Los servicios que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio de Panamá con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

SOPORTE TELEFONICO: En caso de que el AFILIADO tenga una consulta y/o problema técnico con su computadora, previa solicitud, CONNECT ASSISTANCE gestionará y coordinará la orientación telefónica con un profesional en sistemas para que elimine las dudas y/o lo ayude a solventar el problema hasta donde sea posible vía telefónica. Se brindarán los siguientes servicios:

- Orientación instalación y configuración de periféricos.
- Orientación solución de problemas instalación de redes Wireless.
- Orientación configuración de acceso a páginas de internet y/o control parental.
- Diagnóstico del sistema operativo Windows.
- Orientación para solución de problemas relacionados a virus utilizando herramientas del usuario de software o libres.
- Orientación instalación de software licenciados o abiertos.
- Orientación sobre uso y acceso a internet.

SOPORTE EN LINEA: En caso de que el AFILIADO tenga una consulta y/o problema técnico, previa solicitud, CONNECT ASSISTANCE gestionará y coordinará la orientación en línea con un profesional en sistemas para que ayude a solventar el problema hasta donde sea posible. Se brindarán los siguientes servicios:

- Solución de problemas de acceso al correo electrónico
- Instalación y configuración de filtro de seguridad y control parental de acceso a internet
- Solución de problemas de elementos periféricos
- Instalación y/o desinstalación de software licenciados

LIMITACIONES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL:

A estas Condiciones Generales les 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:

- Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando el VEHICULO AFILIADO haya sido introducido ilegalmente al país.
- Los resultantes de los servicios que el AFILIADO haya contratado sin el previo consentimiento de CONNECT ASSISTANCE.
- Los derivados de prácticas deportivas en competencias;
- Los causados por mala fe del AFILIADO, el conductor o los ocupantes del VEHÍCULO AFILIADO;
- No estará contemplados los traslados de vehículos, cuando por negligencia de la estación de gasolina o del AFILIADO, se suministre o coloque un combustible incorrecto.
- No estarán contemplados traslados de vehículos de taller a taller
- No estarán contemplados vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.
- 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.
- 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:
 - Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico.
 - Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
 - Que, por sus síntomas y signos, no pudo pasarse desapercibida.

CONDICIONES GENERALES

PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SOS FULL

- 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 al AFILIADO comprobar la no preexistencia.
- Mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de CONNECT ASSISTANCE o si en la petición mediare mala fe.
- Eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, ciclones.
- Terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpo de seguridad. Energía nuclear.
- Cuando el AFILIADO no se identifique como AFILIADO de los SERVICIOS.

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE SERVICIO DE ASISTENCIA SOS FULL

Con el fin de que el AFILIADO 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 AFILIADO 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 un AFILIADO 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 y le suministrará al funcionario de **CONNECT ASSISTANCE** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO:

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

En caso de que el AFILIADO 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 al AFILIADO.