

PROGRAMA
Multiasistencias

Términos y condiciones de uso de Planes de Multiasistencias Multibank Plus y Advance.



PLANES DEL PROGRAMA DE MULTIASISTENCIAS

El presente documento incorpora los términos y condiciones de uso del Programa Multiasistencias y sus planes actuales para los tarjetahabientes de Multibank, los cuales son de carácter obligatorio para el afiliado y se entiende para todo efecto legal que el afiliado entiende y acepta la totalidad de las condiciones aquí indicadas.

Los presentes planes que detallamos a continuación se rigen por las condiciones de uso antes indicadas, y supletoriamente por las leyes y reglamentos de la República de Panamá.

Estos productos de Multiasistencias son respaldados por Panamá Asistencia, S.A.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

PRESTADOR: se refiere a el proveedor de los servicios del Plan de Multiasistencia, a saber, la entidad Panamá Asistencia S.A., entidad existente y vigente conforme a las leyes de la República de Panamá.

EL BANCO: se refiere a Multibank, Inc.

AFILIADO: Se entiende por afiliado al Beneficiario.

BENEFICIARIO / CONTRATANTE: Persona física natural menor de 70 años de edad TITULAR de las tarjetas de crédito que contratan el servicio de los Planes de Multiasistencias a su titularidad.

TITULAR: es la persona física que haya contratado los servicios de Multiasistencia que ofrece EL BANCO y que brinda EL PRESTADOR, que efectivamente se encuentra registrado en la base de datos de EL BANCO.

RED DE PROVEEDORES: Se trata de las personas y entidades que forman parte de la red de proveedores del PRESTADOR para efectos del PLAN, la cual puede ser consultada a través de la línea telefónica exclusiva de asistencia 340-9774 / 6210-5837. La Red de Proveedores podrá ser modificada en cualquier momento por el PRESTADOR.

PLAN: El plan de servicios de Multiasistencia, objeto de las presentes Condiciones de Uso.

PREEXISTENCIA: Cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al TITULAR Y/O BENEFICIARIO, conocida o no diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del servicio. Por lo anterior, a criterio del PRESTADOR, 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 del PRESTADOR su comprobación.

TARJETA AFILIADA: tarjeta de crédito en la cual se paga la tarifa o precio.

ÁMBITO: Es el territorio de la República de Panamá.

AFILIACIÓN A LOS PLANES DEL PROGRAMA DE MULTIASISTENCIAS

EL CONTRATANTE deberá aceptar la afiliación de su Plan de Multiasistencia escogido por medio de comunicación a distancia tales como teléfono, correo electrónico, entre otros o por medio de firma de la "Carta de Aceptación" en cualquiera de las sucursales de EL BANCO.

Adicional a la aceptación del cargo de plan EL CONTRATANTE deberá proporcionar a EL BANCO por las vías antes mencionadas, cualquier información necesaria para que EL PRESTADOR pueda brindar el servicio ya sea al TITULAR o a cualquiera de su(s) BENEFICIARIO(S) REPORTADO(S).

Lo pactado no es un producto de seguros ni se encuentra regulado por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá.

PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

Cuando se produzca alguno de los hechos, el TITULAR, antes de iniciar cualquier acción o efectuar cualquier pago, debe solicitar a EL PRESTADOR mediante llamada la línea telefónica exclusiva de Asistencia 340-9774 / 6210-5837 la asistencia correspondiente, e indicará sus datos identificativos, nombre, cédula, así como el lugar donde se encuentra y la clase de servicio que precise.

No estarán cubiertos los servicios que el TITULAR haya contratado, gestionado y pagado por su cuenta sin el previo consentimiento o autorización de EL PRESTADOR.

PLAN DE MULTIASISTENCIA MULTIBANK PLUS Y ADVANCE SERVICIOS Y COBERTURAS

Contiene los siguientes servicios del Plan de Multiasistencia Multibank Plus & Advance para el TITULAR en el ámbito territorial de la República de Panamá sujeto al monto máximo y cantidad de eventos señalados en la cada una de las coberturas.

I. Detalles de Servicios y Coberturas

Alcance: las siguientes coberturas aplican tanto para el Plan Multibank Plus como para Multibank Advance.

A. Multiasistencia Vehicular

Siempre y cuando sean requeridos a consecuencia de una avería o accidente cubierto bajo esta cobertura, EL PRESTADOR proveerá el servicio de asistencia al Vehículo del Beneficiario que a continuación se detalla y con arreglo a las condiciones siguientes en todo el territorio nacional:

1. **Remolque o transporte del Vehículo Beneficiario:** En caso de que el vehículo no pudiera circular por accidente o falla mecánica, EL PRESTADOR, proveerá el servicio de remolque o transporte hasta lugar que elija el Beneficiario. **El límite máximo de esta prestación será de hasta ciento cincuenta dólares (US\$150.00) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, por evento, eventos (3) eventos al año por accidente o avería.**
2. **Auxilio Vial Básico:** En el caso de averías menores, EL PRESTADOR podrá enviar un prestador de servicios para atender eventualidades como cambio de llanta por la de repuesto, paso de corriente y envío de gasolina para que el beneficiario llegue hasta la estación de servicio más próxima. **El límite único combinado máximo para estas prestaciones será de hasta setenta y cinco dólares (US\$75.00) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, por evento, máximo tres (3) eventos al año.**
3. **Envío y pago de cerrajero:** EL PRESTADOR enviará un profesional de cerrajería para efectuar la apertura del vehículo cuyas llaves hayan quedado en el interior del mismo imposibilitando su apertura. **El límite máximo de esta prestación será de hasta setenta y cinco dólares (US\$75.00) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, por evento, máximo tres (3) eventos al año.**

B. Multiasistencia en Viajes Nacional: (a partir del km. 25 del lugar de residencia):

Siempre y cuando sean requeridos a consecuencia de una avería, accidente o robo cubierto bajo esta cobertura, EL PRESTADOR proveerá los servicios de asistencia al vehículo del Beneficiario y con arreglo a las condiciones siguientes si el evento ocurre en carretera a partir del KILOMETRO VEINTICINCO (Km. 25) de su lugar de residencia o en ciudad distinta a la de residencia. Estos servicios serán brindados a vehículos de uso particular y con arreglo a las condiciones siguientes:

1. **Hospedaje y desplazamiento de los Beneficiarios por avería, accidente o robo:** En caso de avería, accidente o robo del vehículo del Beneficiario, EL PRESTADOR proveerá los siguientes servicios:
 - a. **Hospedaje del Beneficiario:** Cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada el mismo día de su inmovilización, según el criterio del responsable del taller elegido por el Beneficiario o el vehículo haya sido robado, se cubrirá la estancia en un Hotel.
 - b. **Transporte:** EL PRESTADOR proporcionará el desplazamiento del Beneficiario hasta su domicilio habitual, cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada en las setenta dos (72) horas siguientes a la inmovilización, según el criterio del responsable del taller elegido por el Beneficiario o el vehículo haya sido robado. Si los Beneficiarios optan por la continuación del viaje. EL PRESTADOR proveerá el servicio de desplazamiento hasta el lugar de destino previsto, siempre que el costo no supere los límites cubiertos.
 - c. **Alquiler de vehículo:** En el caso del apartado (b), si el número de pasajeros fuera de tres o más, y siempre que exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la zona de inmovilización del vehículo, el Beneficiario podrá optar por el alquiler de otro vehículo de clase económica, para desplazarse con sus pasajeros a su destino o regresar a su lugar de origen.
 - d. **Custodia del vehículo beneficiario reparado o recuperado:** Por avería, accidente o robo del vehículo del Beneficiario, EL PRESTADOR proporcionará opciones para la custodia o depósito del vehículo antes mencionado.

El límite único combinado máximo para las prestaciones detalladas en el punto (a), (b), (c) y (d) será de hasta ciento cincuenta dólares (US\$150,00) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, por evento, máximo de tres (3) eventos por año.

2. **Referencia de talleres concertados:** En caso de requerir información sobre talleres de reparación, EL PRESTADOR proveerá al Beneficiario de esta información de acuerdo a las actualizaciones que de la misma le haga EL CONTRATANTE sobre talleres de reparación de vehículos, así como sus características en cuanto a calidad, ubicación y especialidad. Este servicio será brindado a vehículos de uso particular.
3. **Transmisión de mensajes urgentes:** EL PRESTADOR se encargará de transmitir, por su cuenta, los mensajes urgentes o justificados de los Beneficiarios, relativos a cualquiera de los acontecimientos objeto de las prestaciones a que se refiere este anexo. Este servicio será brindado a vehículos tanto de uso particular.
4. **Información previa al viaje:** Se brinda información previa al viaje o información turística relacionada a destinos turísticos, productos y servicios relacionados a los lugares de destino indicados por el beneficiario.

C. Multiasistencia en el Hogar

1. **Plomería:** En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del Beneficiario, EL PRESTADOR gestionará el envío y pago, con la mayor prontitud posible, de un operario que realizará la reparación de emergencia que se requiera para subsanar la avería, siempre ando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita. **Este amparo opera con límite de cobertura máximo de sesenta dólares (US\$60.00) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América dólares y un máximo de tres (3) eventos por alto.**

Exclusiones Específicas:

- a. Quedan excluidos de este servicio la reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las tuberías y llaves propias de la vivienda.
 - b. Igualmente se excluye la reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las tuberías y de las otras instalaciones mencionadas en el párrafo anterior.
 - c. Por último, también se excluye la reparación o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, aparatos de aire acondicionado y, en general, de cualquier aparato electrodoméstico conectado a las tuberías de agua.
2. **Electricidad:** En caso de falta de energía eléctrica en la vivienda del Beneficiario, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, El Prestador gestionará, con la mayor prontitud posible, el envío y pago de un operario que se encargará de la reparación de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía o daño eléctrico, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita. **Este amparo opera con límite de cobertura máximo de sesenta dólares (US\$60.00) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América dólares y un máximo de tres (3) eventos por año.**

Exclusiones específicas:

- a. Queda excluida de este servicio la reparación de elementos propios de la iluminación como lámparas, focos, bombillos o tubos fluorescentes, apagadores, enchufes y bombas eléctricas.
 - b. También se excluye la reparación de averías que sufran los aparatos de refrigeración, calefacción, electrodomésticos y, en general, los aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
4. **Vidriería:** En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la vivienda del EL PRESTADOR gestionará el envío y pago, con la mayor prontitud posible, de un operario que procederá a la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita. **Este amparo opera con límite de cobertura máximo de sesenta dólares (US\$60.00) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América dólares y un máximo de tres (3) eventos por año.**

5. **Cerrajería:** En caso de pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que no se encuentre cubierta por otras garantías y que haga imposible el acceso a la vivienda del Beneficiario, EL PRESTADOR gestionará el envío y pago, con la mayor prontitud posible, de un operario que realizará los trabajos y reparaciones de emergencia necesarios para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la cerradura, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita. Si luego de la apertura, la cerradura no pudiera continuar cumpliendo con un correcto funcionamiento, se incluirá dentro de los montos cubiertos la reposición de la misma por una nueva. **Este amparo opera con límite de cobertura máximo de sesenta dólares (US\$60.00) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América dólares y un máximo de tres (3) eventos por año.**

EL PRESTADOR garantizará por 2 meses los trabajos realizados bajo esta cobertura.

6. **Referencia y coordinación de técnicos en el hogar:** EL PRESTADOR proporcionará información y pondrá a disposición enviando al domicilio del beneficiario profesionales o técnicos, que puedan formular un presupuesto y en su caso ejecutar obras o actividades que el beneficiario desee realizar a su costo. **El presente servicio se prestará sin límite de eventos.**
7. **Gastos de hotel por inhabilitación del hogar:** En caso de que, a consecuencia de incendio, inundación, derrumbe o gases tóxicos, la vivienda fuera inhabitable, **EL PRESTADOR sufragará los gastos de hospedaje hasta el límite de ciento cincuenta dólares (US\$150.00) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, por evento, con límite de tres (3) eventos por año.**

D. Multiasistencia Médica

1. **Envío de ambulancia por accidente de tránsito:** En caso de urgencia o emergencias del beneficiario, conyugue o hijos (menores de 18 años), EL PRESTADOR coordina el envío de una ambulancia de acuerdo a la disponibilidad que pueda haber en el lugar de estos servicios. Con límite económico de ciento cuarenta dólares (US\$140.00) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América y un máximo de dos (2) eventos por año.

E. Multiasistencia en viaje en el extranjero

1. **Asistencia médica en el extranjero por enfermedad y accidente:** En caso de enfermedad del beneficiario en el extranjero, EL PRESTADOR coordinará y sufragará los gastos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas, honorarios médicos y medicamentos prescritos por el médico que lo entienda, el cual será seleccionado de la lista de médicos que le brindan servicios a EL PRESTADOR. **El límite máximo por todos los conceptos será de tres mil dólares (US\$ 3,000,00) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América por evento, máximo dos (2) eventos al año.**
2. **Asistencia odontológica de emergencia en el extranjero:** En caso de una emergencia dental del Beneficiario en el extranjero, EL PRESTADOR coordinará y sufragará los gastos de atención dental de emergencia y medicamentos prescritos por el dentista que lo atienda, el cual será seleccionado de la lista de dentistas que le brindan servicios a EL PRESTADOR. Quedan expresamente excluidos trabajos de ortodoncia, periodoncia y tratamientos estéticos. **El límite máximo por tales conceptos será de doscientos cincuenta dólares (US\$ 250.00) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América por evento, máximos dos (2) eventos por año.**
3. **Viaje y hospedaje de familiar por hospitalización del beneficiario:** EL PRESTADOR proporcionará a un familiar designado por el beneficiario, un boleto de ida y vuelta y hospedaje, para que el familiar se desplace hasta el lugar donde se encuentra el beneficiario. **En el caso de boleto de aviación, éste será siempre en clase económica. Límite máximo**

- para consumir cien dólares (US\$100.00) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América) por día, por 10 días, con máximo de dos (2) eventos al año.**
4. **Gasto de hotel por convalecencia:** EL PRESTADOR, gestionará y asumirá los gastos de hospedaje del beneficiario cuando por accidente o enfermedad, y por prescripción médica, sea necesario prolongar su estancia en el extranjero para asistencia médica. **Este servicio tendrá un límite de cien dólares (US\$100.00) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América por día y con un máximo de 10 días por evento, con límite de dos (2) eventos al año.**
 5. **Traslado en caso de fallecimiento del beneficiario:** En caso de fallecimiento del beneficiario durante el viaje, EL PRESTADOR sufragará los gastos de traslado de un familiar acompañante hasta su domicilio habitual, siempre que no puedan efectuar dicho -desplazamiento en el medio de transporte utilizado en el viaje. **El límite por este concepto será de dos mil quinientos dólares (US\$ 2,500) por evento, un (1) evento al año.**
 6. **Interrupción de viaje por fallecimiento de un familiar:** EL PRESTADOR proporcionará al beneficiario un boleto de avión en clase económica, para que éste regrese a su país de residencia a la brevedad posible, cuando deba interrumpir el viaje por fallecimiento de su cónyuge, padres, hijos o hermanos. **En el caso de boleto de avión, éste será siempre en clase económica. Sin límite económico máximo dos (2) eventos al año.**
 7. **Localización y envío de equipajes extraviados:** EL PRESTADOR asesorará al beneficiario en la denuncia del robo o extravío de su equipaje efectos personales, y colaborará en las gestiones para su localización. En caso de recuperación de dichos bienes, EL PRESTADOR sufragará los gastos de expedición hasta el lugar de destino del viaje previsto por el beneficiario o hasta su domicilio habitual, a elección del mismo. **Sin límite económico, máximo dos (2) evento al año.**
 8. **Regreso de viaje por motivo de enfermedad:** Cuando por la ocurrencia de enfermedad calificada por el médico tratante como grave y confirmada por los médicos de EL PRESTADOR, en el país de residencia, este debe adelantar o postergar su viaje, EL PRESTADOR se hará cargo del costo del ticket de regreso, hasta la ciudad de residencia del beneficiario, siempre y cuando el Beneficiario no puede efectuar tal regreso con el boleto aéreo original, o de la diferencia de la tarifa que deba pagar por cambio de fecha. Es imprescindible que el boleto original sea de ida y de regreso, y que no sea posible respetar esta fecha. El Beneficiario deberá aportar los justificantes o certificados del hecho que hubiera producido la interrupción del viaje: evolución del ticket o el comprobante certificado del diferencial de la línea aérea. **El límite máximo de esta cobertura está determinado por la cobertura principal de esta asistencia en viaje, indicada en el punto "1" de este literal "E".**
 9. **Repatriación del paciente:** EL PRESTADOR se hará cargo de todas las tramitaciones y gastos de transporte que demande la repatriación de restos por fallecimiento del Beneficiario durante la vigencia de su cobertura, de los gastos de ataúd provisorios, y gastos de funeraria necesario para repatriación de los restos hasta el lugar de inhumación, en el país de origen, o si fuera necesario la cremación en el lugar de fallecimiento. Queda a exclusivo criterio de EL PRESTADOR la elección de los proveedores de los servicios a utilizar para el traslado de restos. Se excluye de esta garantía el pago de los gastos de inhumación o ceremonia funeraria. **Está cobertura tienen un límite de Mil quinientos dólares (US\$1,500.00) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América.**
 10. **Asistencia en caso de pérdida o robo de documentos:** En caso de pérdida de documentos, el BENEFICIARIO deberá presentar al PRESTADOR la denuncia de pérdida de los mismos y el prestador reembolsará un total de cien dólares (\$100.00) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, por los gastos en los que pudiera incurrir en su renovación. Solamente se contemplará la pérdida de cédula, pasaporte o licencia de conducir. **Límite de cobertura cien dólares (\$100.00) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, sin límite de coberturas al año.**

F. Multiasistencia Plus & Advance.

Alcance: Las siguientes coberturas aplican tanto para el programa Multibank Plus como Multibank Advance.

1. **Asistencia Médica Telefónica 24 Hrs:** El PRESTADOR a solicitud del Beneficiario proporcionará vía telefónica a través de su Call Center las 24 horas del día durante los 365 días del año los siguientes servicios: Atención médica inmediata, cuyo estado así lo requiera en tiempo real, valorando la aparición de los síntomas o problemas y su categorización como urgencia médica real (real o relativa) o emergencia médica, y la actuación según protocolos médicos, interconsultando en los casos que así lo requieran con un médico especialista en medicina de emergencia para determinar su clasificación.

Los protocolos establecidos determinarán:

- Orientación médica asistencial para el manejo provisional de las urgencias médicas relativa y real, así como emergencias médicas en tiempo real.
- Traslado inmediato para la atención de las urgencias reales y emergencias médicas a las unidades asistenciales públicas o privadas correspondientes, en el medio de transporte necesario.
- Analizar la urgencia médica real y la necesidad de derivar al paciente a las unidades asistenciales públicas o privadas correspondientes en el medio de transporte necesario. Queda expresamente entendido que, telefónicamente, sólo se realizará orientación diagnóstica y terapéutica.
- Quedan excluidas aquellas situaciones o casos que pueden cumplir los procedimientos ordinarios que son atendidas, en forma programada, en la consulta externa o interna a un centro asistencial. EL PRESTADOR se reserva el derecho de priorizar la atención de los casos o situaciones más graves o críticos de acuerdo a las prioridades establecidas en los protocolos de atención médica.

Sin límite de eventos al año.

2. **Llamadas ilimitadas:** EL PRESTADOR, se compromete a prestar al beneficiario el servicio de telefonía, mediante un PIN (Personal Identification Number) para: tener acceso a la llamada de larga distancia.

EL CONTRATANTE podrá ofrecer a sus beneficiarios, el uso de llamadas telefónicas de larga distancia de manera ilimitada, mediante un número de acceso y/o las claves generales de seguridad (PIN).

EL PRESTADOR señalará a EL CONTRATANTE el número de acceso y/o las claves generales de seguridad (Pin). El beneficiario podrá hacer la llamada telefónica de larga distancia, únicamente con el número de acceso y/o las claves generales de seguridad (Pin).

a. 45 países con terminación (larga distancia internacional);

Alemania	Corea Del Sur	Francia	Italia	Puerto Rico
Argentina	Croacia	Grecia	Japón	R. Checa
Austria	Dinamarca	Holanda	Latvia	Rumania
Brasil	Eslovaquia	Hong Kong	Luxemburgo	Rusia
Canadá	Eslovenia	Hungría	Malta	Singapur
Chile	España	India	N. Zelanda	Suecia
China	Estonia	Inglaterra	Perú	Suiza
Cd. Vaticano	EUA	Irlanda	Polonia	Tailandia
Colombia	Finlandia	Israel	Portugal	Venezuela

*Países y ciudades sujetas a cambio.

Toda llamada de telefónica fija de números o códigos de área de acceso de servicio local (ASL) distintas a la referida anteriormente, o bien realizada a través de telefonía pública o telefonía celular, podrá generar

un costo adicional para el beneficiario del CONTRATANTE por el propio proveedor del servicio de telefonía de larga distancia nacional, de telefonía pública o telefonía celular

Una vez que el beneficiario del CONTRATANTE haya accedido a la llamada de telefonía de larga distancia a través del número de acceso y/o la clave de seguridad (Pin), EL PRESTADOR reproducirá el mensaje de audio proporcionado por EL CONTRATANTE, previo a la conexión de la llamada telefónica de larga distancia. Toda llamada telefónica de larga distancia durará un máximo de 5 (cinco) minutos, después se deberá de realizar una llamada sucesiva para retomar la comunicación.

De los Mensajes de Audio

EL CONTRATANTE proporcionará los mensajes de audio a ser reproducidos, previamente a la conexión de la llamada larga distancia y larga distancia internacional o después de marcar la clave de acceso seguridad (PIN). Todo mensaje de audio será realizado por EL CONTRATANTE y deberá ser enviado a EL PRESTADOR con por lo menos quince (15) días naturales de anticipación a su reproducción. mediante cualquier medio magnético de reproducción de audio que permita su grabación y reproducción.

El Servicio permite reproducir hasta 1 mensaje. Asimismo, EL CONTRATANTE podrá cambiar los mensajes de audio tantas veces considere convenientes, siempre que se entreguen en la forma y tiempos establecidos por el punto anterior.

EL CONTRATANTE será el único responsable del contenido de los mensajes de audio, en el entendido que EL PRESTADOR no interviene por ninguna causa o motivo, en su elaboración, contenido, forma o lenguaje. Todo mensaje de audio no podrá contener o sugerir: actos que inciten a la violencia, al consumo de drogas, a actos discriminatorios o pornográficos, o en general que signifiquen algún delito, conforme a la legislación vigente y aplicable.

b. Nivel de servicio y disponibilidad.

- i. Toda llamada telefónica de larga distancia no durará más de cinco (5) minutos (incluyendo mensajes de audio) y sólo se podrá tener acceso hasta las llamadas de manera simultánea de los Usuarios Finales que se tengan definidas de acuerdo con el número de usuarios finales contratados.
- ii. En todo caso las llamadas telefónicas de larga distancia a través de las cuales se proporciona el Servicio, deberán ser prestadas por un concesionario para establecer, operar y explotar una de red pública de telecomunicaciones de larga distancia, o bien, por un permisionario para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones de larga distancia y de larga distancia internacional, debidamente autorizados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Comisión Federal de Telecomunicaciones.
- iii. El servicio en todos los casos estará sujeto a disponibilidad.

c. Excluyente de responsabilidad

EL PRESTADOR no será responsable por la demora o incumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente servicio, si dicha demora o incumplimiento es causado por terremoto, incendio, explosión, guerra, terrorismo, vandalismo, actos de la delincuencia organizada, huelga y/o cualquier otra causa que impidan a su Representadas prestar los servicios de telefonía de larga distancia. Así como por el tráfico excesivo en las líneas de en días festivos y conmemorativos.

d. Reembolsos

En caso de que el Beneficiario usuario final, no pueda hacer uso del servicio de forma permanente, se le reembolsará con un nuevo PIN o PINES con las mismas características que el anterior, siempre y cuando los problemas de conexión se hayan generado por causas directamente imputables a al proveedor.

3. Combustible inadecuado:

En el caso de que el Beneficiario vaya a la estación de gasolina a cargar combustible en su vehículo y le carguen el combustible equivocado, EL PRESTADOR se hará cargo de la reparación para el funcionamiento del mismo.

Exclusiones:

- No tendrá efecto esta cobertura en caso de que la carga del producto (gasolina o diesel) se haya efectuado por el beneficiario.
- No serán reembolsadas las reparaciones realizadas por el beneficiario por su cuenta, sin notificación al PRESTADOR.

El límite máximo de esta prestación será de hasta doscientos cincuenta dólares (US\$250) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, por evento con evento por año. Este servicio será brindado solo a vehículos particulares.

4. Seguro de llaves

En caso de robo y pérdida de llaves, **EL PRESTADOR cubrirá el costo de la reposición de la llave del vehículo hasta un monto máximo de doscientos Dólares (US\$200.00) moneda de curso legal de los Estados Unidos de América, un (1) evento al año.**

En el caso de pérdida de llaves aplica siempre que la pérdida haya ocurrido en lugar a más de 50 kilómetros de la ciudad de residencia habitual del beneficiario.

Esta cobertura se brindará única y exclusivamente al beneficiario, quien deberá estar presente al momento de la asistencia.

Procedimiento de uso:

- El beneficiario deberá llamar a la línea de asistencia Tel. 340-9774, para reportar la pérdida de la llave. El beneficiario deberá presentar factura de compra de la llave para proceder con el reembolso.

Exclusiones:

- El PRESTADOR no brindará la asistencia si la llamada no es efectuada por beneficiario propietario del vehículo
- Pérdida causada por mala fe del cliente
- Pérdida por daños causados por negligencia

5. Asistencia Visión:

Red de ópticas: Conjunto de ópticas que se encuentran bajo convenio con RED SALUD VISUAL y están encargadas de proporcionar los siguientes servicios:

- Diagnóstico (Examen e Historia Clínica)
- Estudio de la Agudeza Visual
- Refracción Pre y Post Cicloplejia
- Toma de Tensión Intraocular
- Balance de los Movimientos Oculares
- Discriminación de Colores
- Biomicroscopía: Lámpara de hendidura para estudiar Córnea, Conjuntiva, Cámara anterior, Pupila y Cristalino
- Gonioscopia
- Fondo de Ojo
- Urgencia Oftalmológica

- 6. Asistencia Dental:** Los beneficiarios del servicio tendrán derecho a solicitar la consulta médica por urgencia odontológica en cuadros de Pericoronaritis, estomatitis, flemones, hemorragias, procesos endodónticos, procesos periodontales, alveolitis, recementado de coronas o puente y traumatismos: dentales o dento-alveolares. El Beneficiario deberá solicitar telefónicamente el chequeo médico al PRESTADOR, y recibir su autorización. EL PRESTADOR coordinará un turno con alguno de los proveedores suscritos a su red e indicará al beneficiario fecha y hora del mismo. Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reintegro bajo ninguna circunstancia y/o eventualidad.

7. **Marido Sustituto o Conexión con Profesionales:** Cuando se tiene la necesidad de los servicios de algún profesional, tiene la opción de solicitar a un personal idóneo, para que atienda el servicio solicitado, en donde se le hace la conexión para los siguientes rubros:
 - Plomería
 - Cerrajería electricidad
 - Carpintería
 - Pintor
 - Ebanistería
 - Técnico en aires acondicionados.

8. **Compra protegida:** Los Titulares de la Tarjeta Afiliada serán indemnizados con arreglo a los bienes adquiridos para su uso personal, de acuerdo con las condiciones del mismo, de acuerdo a las condiciones detalladas:

En caso de daño accidental: los gastos de reparación de los bienes adquiridos (incluso el coste del desplazamiento del reparador) o el precio de compra de los bienes adquiridos si no son reparables o si los gastos alcanzan o sobrepasan el precio de los mismos.

Deducible de esta garantía: los primeros Cincuenta Dólares (\$ 50.00) de la reposición de los bienes o reparación serán por cuenta del beneficiario.

Documentación que debe aportar en caso de:

- Daño accidental: Original de la factura de compra y cargo de la tarjeta afiliada donde se acredite que dicho bien ha sido pagado mediante la tarjeta asegurada; mantener el bien dañado y permitir su peritación para evaluar los daños para su posible reparación o, en su caso, indemnización.
- No será objeto de cobertura ningún bien que no haya comprado a través de la tarjeta afiliada, en su caso, por el beneficiario.

Exclusiones:

- a. Los causados directa o indirectamente por la mala fe del Beneficiario, por su participación en actos delictivos, o por sus acciones dolosas, gravemente negligentes o de imprudencia temeraria. Tampoco son objeto de cobertura las consecuencias de las acciones del Beneficiario en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico.
- b. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, desprendimientos, corrimientos de tierra, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, y en general cualquier fenómeno atmosférico, meteorológico, sísmico o geológico de carácter extraordinario.
- c. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- d. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz,
- e. Las guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción.
- f. Los daños causados por los efectos debidos a reacciones o transmutaciones nucleares, cualquiera que sea la causa que las produzca
- g. Las simples pérdidas o extravíos.
- h. Los daños causados por desgaste o deterioro paulatino como consecuencia del uso o funcionamiento normal, erosión, corrosión oxidación, polillas, insectos, humedad, o acción del calor o del frío u otra causa que origine un deterioro gradual.
- i. Los daños causados por vicios, defecto de fabricación o avería mecánica o eléctrica del bien beneficiario.
- j. Los daños causados por un proceso de limpieza, tinte, reparación o restauración.

- k. Los robos o daños a bienes beneficiarios en el transcurso de su transporte, traslado, o desplazamiento por el vendedor o sus encargados.
- l. Robo de o en vehículos de motor.

Además de las anteriores exclusiones no se cubrirá los daños físicos a:

- a. Dinero en metálico o su equivalente, cheques de viaje, billetes de transporte, cupones de gasolina, tickets u otros instrumentos negociables.
- b. Vehículos a motor.
- c. Animales o plantas vivas.
- d. Joyas y piedras preciosas.

La presente condición se extiende para cubrir los Bienes Beneficiarios situados en Panamá comprados con Tarjeta Afiliada, en el plazo de quince (15) días a partir de la fecha de compra de los bienes beneficiarios o de la fecha de entrega de dichos bienes si ésta es posterior a la fecha de compra.

Siniestros

- a. Para tener derecho a indemnización, el beneficiario tendrá que enviar por escrito en el plazo de cuarenta y cinco días (45) después de la fecha de dichos daños una notificación del siniestro con la siguiente información y documentación:
 - Datos del beneficiario: nombre, apellidos, dirección, teléfono, número cedula y número de tarjeta de crédito.
 - Datos del siniestro: fecha de ocurrencia, hora, lugar y descripción del siniestro.
 - Original del justificante de compra del establecimiento donde se realizó la adquisición (con fecha y precio) del bien beneficiario.
 - Original del justificante de pago con la tarjeta de crédito. (Váucher de compra con la tarjeta afiliada)
 - En caso de robo: original de la denuncia de la policía.
 - En caso de daño accidental: original del presupuesto de reparación fotos de los daños sufridos por el bien beneficiario.
- b. Dicha notificación debe de hacerse por correo a la siguiente dirección:
 - PANAMA ASISTENCIA, S.A Costa del Este, PH GMT, piso 1, Ciudad de Panamá
- c. Transcurrido el plazo de 45 días sin haber notificado el siniestro a El PRESTADOR, se perderá la cobertura ofrecida por el PRESTADOR.
- d. Para cualquier consulta en referencia al siniestro, el beneficiario puede ponerse en contacto con Protección de Compras a través del siguiente número de teléfono: 340-9774.
- e. A petición del El PRESTADOR, El Titular de la Tarjeta debe enviar, por cuenta propia, los bienes dañados sobre los que se efectúe la reclamación a la dirección indicada por aquella.
- f. Las reclamaciones así formuladas se satisfarán, por decisión exclusiva de El PRESTADOR, reconstruyendo los bienes dañados o ingresando en la cuenta de la Tarjeta un importe en ningún caso superior al precio de compra, sujeto siempre a limitaciones.
- g. Colaborar en la más correcta tramitación del siniestro, comunicando a El PRESTADOR en el plazo más reemplazando, reparando o breve posible, cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su conocimiento y este deber esté relacionada con el siniestro.
- h. Facilitar a El PRESTADOR toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro, además de la información complementaria que aquella solicitase. El incumplimiento de información dará lugar a la pérdida del derecho a la indemnización en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.
- i. Aportar los justificantes, recibos, certificados denuncias que justifiquen tanto la ocurrencia de hechos amparados bajo esta Póliza como el haber incurrido en gastos indemnizables bajo la misma.

- j. En cualquier caso, no deberán negociar, admitir ni rechazar reclamaciones de terceros perjudicado relativas al siniestro, salvo con autorización expresa de El PRESTADOR.

Detalle de cobertura:

- Límite máximo: Hasta Mil Dólares (US\$1,000.00) anuales.
- Límite de eventos: Máximo 1 evento al año para los clientes de MULTIASISTENCIA PLUS y máximo 2 eventos para clientes de MULTIASISTENCIA ADVANCE.

G. MULTIASISTENCIA ADVANCE

Alcance: Las siguientes coberturas aplican exclusivamente para el programa Multibank Advance.

1. **Protección de llantas:** El PRESTADOR se compromete a la sustitución o reparación de todos los neumáticos protegidos del vehículo en caso de pinchazo o daño accidental, de acuerdo con lo establecido en los siguientes párrafos:

Cobertura del Producto:

- Cubre el costo de la reparación o reposición del neumático en caso de daño accidental.
- **El límite para la reparación o el cambio de un neumático es de máximo cien dólares con 00/100 (US\$ 100.00) La cobertura aplica para 4 neumáticos nuevos del auto cubierto**
- El periodo de cobertura es de 12 meses.
- Máximo 2 evento al año
- El neumático reemplazado tiene que ser igual a los originales o de marca y precio similar al del neumático cubierto.

Exclusiones:

- Llantas diseñadas para circular fuera del camino.
- Daños causados por incendio o robo, o intento de robo, o accidente automovilístico.
- Daños causados a la llanta por vandalismo.
- Daños causados a la llanta por cualquier daño causado antes de la entrada en vigor de esta cobertura o por defecto de fabricación.
- Daños causados a la llanta por su desgaste normal, incluyendo desgaste irregular de los neumáticos y falta de mantenimiento.
- Daños causados a la llanta por circular fuera del camino o cuando éstos se encuentren en condiciones intransitables.

Depreciación:

Tiempo/Intervalo en meses	0m a 3 m	3m a 6m	6m a 9m	9m a 12m
Porcentaje Cubierto	100%	75%	50%	25%

2. **Asistencia a la Nana:** en caso de que el Beneficiario requiera asistencia médica por accidente o enfermedad para la Nana que labore en la residencia del beneficiario, la misma podrá ser atendida en los principales Centros Médicos del país. **Este servicio será Hasta un límite de \$200.00 dólares, y un máximo de 1 evento al año.**

Nota: el Beneficiario remitirá al PRESTADOR la documentación probatoria necesaria para el reembolso de gastos médicos.

Para recibir la asistencia el Beneficiario deberá comunicarse a través del Call Center del PRESTADOR que estará disponible las 24 horas del día, durante los 365 días del año al teléfono (507) 340-9774 y

posteriormente presentar el contrato de servicio y ficha de seguro social en donde conste que la persona está laborando con el beneficiario.

3. **Asistencia Médica Telefónica 24 horas:** El PRESTADOR a solicitud del Beneficiario proporcionará vía telefónica a través de su Call Center las 24 horas del día durante los 365 días del año los siguientes servicios:

El servicio tiene por función proporcionar atención médica inmediata, cuyo estado así lo requiera en tiempo real, valorando la aparición de los síntomas o problemas y su categorización como urgencia médica real (real o relativa) o emergencia médica, y la actuación según protocolos médicos, interconsultando en los casos que así lo requieran con un médico especialista en medicina de emergencia para determinar su clasificación.

Los protocolos establecidos determinarán:

- Orientación médica asistencial para el manejo provisional de las urgencias médicas relativa y real, así como emergencias médicas en tiempo real.
- Traslado inmediato para la atención de las urgencias reales y emergencias médicas a las unidades asistenciales públicas o privadas correspondientes, en el medio de transporte necesario.
- Analizar la urgencia médica real y la necesidad de derivar al paciente a las unidades asistenciales públicas o privadas correspondientes en el medio de transporte necesario.
- Queda expresamente entendido que, telefónicamente, sólo se realizará orientación diagnóstica y terapéutica.
- Quedan excluidas aquellas situaciones o casos que pueden cumplir los procedimientos ordinarios que son atendidas, en forma programada, en la consulta externa o interna a un centro asistencial.
- EL PRESTADOR se reserva el derecho de priorizar la atención de los casos o situaciones más graves o críticos de acuerdo a las prioridades establecidas en los protocolos de atención médica.

Sin límite de eventos al año.

4. **Asistencia nutricional y fitness:** Servicio Telefónico 24 horas mediante el cual se brinda orientación y asesoría sobre la salud nutricional de la familia en cuanto a dietas, componentes calóricos de los alimentos, programas de ejercicio y control de peso.
 - Propiedades de determinados alimentos.
 - Como alimentarse según la temperatura y estación del año.
 - Nutrientes que permiten cubrir los requerimientos de nuestro cuerpo.
 - calorías e ingestas recomendadas. Objetivos nutricionales.
 - Errores comunes de alimentación.
 - Confección de dietas equilibradas.
 - Mitos y errores comunes de la alimentación.
 - Alimentación según grupo poblacional (niñez, adolescencia, embarazos, edad media. vejez).
5. **Travel Low Cost:** Programa destinado al segmento empresarial proporcionado por EL PRESTADOR con el objetivo de ofrecer un valor agregado a sus colaboradores o clientes.

Beneficios:

- Los usuarios afiliados tendrán acceso a una plataforma con más de 40,000 hoteles, resorts, y casas vacacionales en más de 150 países, con descuentos extraordinarios.
- Tendrán a su disposición todos los servicios necesarios para organizar sus vacaciones familiares, sin que les cueste más.
- Servicio disponible online, 24 horas al día, 365 días al año.
- Todas sus reservas confirmadas con tan solo una llamada, con el exclusivo servicio de Concierge de Viajes disponible todos los días del año.

- Proceso afiliación
- Es necesario que se haga llegar la lista de los beneficiarios, vía correo electrónico: registro@mapfrebenefits.com en formato Excel o separado por comas (CSV), en donde aparezcan los siguientes datos:
 - Nombre completo (nombres y apellidos). -Correo electrónico.
 - Correo electrónico adicional.

Se le hará llegar al usuario un "Código de registro (token)" vía correo electrónico.

6. Concierge

- a. Información sobre Eventos Culturales y Actividades Varias: Cuando el beneficiario requiera información sobre cines, teatros, exposiciones, eventos culturales y actividades varias, EL PRESTADOR le proporcionará dicha información. **El presente servicio se prestará sin límite de eventos.**
- b. Coordinación y Envío de Floristería: Cuando el beneficiario requiera de datos sobre floristerías, EL PRESTADOR le proporcionará información de establecimientos, pero a solicitud del beneficiario y a cargo del mismo podrá coordinar la entrega del producto o servicio quedando a cargo del beneficiario los costos y cualquier otro gasto en que se incurra, los cuales serán pagados por el beneficiario con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. **El presente servicio se prestará sin límite de eventos.**
- c. Coordinación y Reservaciones de Restaurantes v Hoteles: Cuando a beneficiario requiera de datos sobre restaurantes y hoteles. EL PRESTADOR le proporcionará información de establecimientos y a solicitud del beneficiario y a cargo del mismo podrá coordinar la reservación del producto o servicio, quedando a cargo del beneficiario los costos y cualquier otro gasto en que se incurra, los cuales serán pagados por el beneficiario con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. Dichas reservaciones se harán siempre y cuando la naturaleza de la misma lo permita. **El presente servicio se prestará sin límite de eventos.**

7. **Extensión Garantía:** Los Titulares de la Tarjeta de crédito Afiliada serán indemnizados con arreglo a las condiciones de la misma por los bienes adquiridos para su uso personal y abonados con cargo a la citada Tarjeta de la manera que a continuación se expresa:

Se proporcionará durante el periodo de vigencia del presente contrato la mano de obra y los repuestos nuevos que sean necesarios para restablecer las condiciones normales de funcionamiento del Producto o Productos, siempre que dicha reparación sea necesaria por una falla, mecánica, eléctrica o electrónica, del Producto durante su uso normal, no comercial en la forma descrita por las instrucciones del fabricante.

El término de duración de la presente garantía será a partir del momento en que expire el periodo de garantía del Fabricante por un periodo equivalente a esa garantía con un máximo de tres meses, que no aplicará cuando la garantía del Fabricante o Vendedor se extienda a más de un año. En consecuencia, la garantía Extendida solo aplicará a garantías del Fabricante o el Vendedor del Producto de un año o inferiores a un año de duración.

Este plan es independiente y en ningún caso reemplaza la garantía original del Fabricante o Vendedor y es así mismo, distinto e independiente de la garantía mínima presunta. En consecuencia, ni el Fabricante, ni el Vendedor del Producto asumen responsabilidad alguna derivada de este plan.

No será objeto de cobertura ningún bien que no haya sido comprado a través de la tarjeta afiliada.

Exclusiones:

- a. Mantenimiento, reparación o reemplazo necesario por pérdida o daño que resulte de cualquier otra causa diferente al uso y operación normal del producto de acuerdo con las especificaciones del fabricante, incluyendo pero no limitado a robo, exposición a condiciones climáticas, negligencia, accidente, mal uso, abuso, suministro inadecuado de gas o corriente eléctrica, reparaciones no autorizadas, instalación o accesorios incorrectos, daños

- ocasionados durante el transporte (exceptuando daños sufridos durante el traslado autorizado del Producto), daños a gabinetes, falta del mantenimiento indicado por el fabricante, modificaciones indebidas al Producto, vandalismo, plagas de animales o insectos, oxidación, polvo, corrosión, baterías defectuosas, derrame de baterías, fósforo quemado (incluye imagen con espectros), pixeles fundidos por causas diferentes a las especificadas por el fabricante, o cualquier otro evento externo al Producto
- b. Los elementos de apariencia o estructurales, tales como la envoltura, las carcasas, la caja, o sus partes decorativas, el chasis o el bastidor, o el marco.
 - c. Los artículos adicionales, sus accesorios, interruptores, adaptadores y cargadores de baterías en general, las líneas y cables externos, bastidores, recipientes, botones, asideros, antenas, terminales, conectores, tomas, ligas, bandas, cauchos y partes desechables. enchufes,
 - d. Los artículos de consumo, tales como los cartuchos de cinta o casetes, en general, disquetes, discos compactos incluidos los de audio o de video, cristales, lentes, vidrios, cabezas y agujas.
 - e. Los daños por la exposición a condiciones lumínicas, climáticas o ambientales, arena, caídas, maltrato, conexión inadecuada en general a tomacorrientes, adaptador, regulador, estabilizador, supresor de picos, a la(s) red(es) en general y/o a otro equipo, o por fuerza mayor o caso fortuito.
 - f. Daños a tuberías de agua o gas y otras tuberías o instalaciones de plomería externos al Producto.
 - g. Los artículos que aún se encuentren cubiertos por la garantía del fabricante.
 - h. Condiciones preexistentes, que hubieren ocurrido antes de la fecha de iniciación de la vigencia de este contrato.
 - i. Deterioro, demérito, depreciación y/o desgaste por el natural y normal uso o funcionamiento del Producto.
 - j. Desperfectos causados por fallas en unidades transformadoras o generadoras, servidores, etc. colocadas en forma externa al Producto, excepto cuando ellas hayan sido provistas directamente por el fabricante del Producto junto con éste.
 - k. Mantenimiento normal, limpieza, lubricación, ajuste o alineamiento o regulación.
 - l. Problemas de transmisión o recepción en general.
 - m. Defectos producidos a causa o como consecuencia de arreglos, reparaciones, modificaciones o m. desarme de la instalación o cualquier parte del Producto, por un técnico no autorizado por el fabricante o el PRESTADOR, o del incumplimiento al seguir las instrucciones del fabricante para su instalación, operación o mantenimiento.
 - n. Cualquier problema o defecto no cubierto por la garantía original y por escrito del fabricante.
 - o. Perdida o daño por hechos de guerra, invasión o actos de hostilidad, guerra civil, rebelión insurrección, vandalismo, huelgas, disturbios laborales, secuestro, confiscación, incautación o decomiso.
 - p. Perdida o daño causado por incendio, terremoto, huracán, vientos fuertes, maremoto, tifón cualquier evento catastrófico generado por la naturaleza.
 - q. Los programas de aplicación, así como el software de operación o cualquier otro software, por lo que el Prestador no será responsable por la pérdida de datos o restauraciones de programas
 - r. Botes, automóviles y otros vehículos de motor y sus motores y equipos.
 - s. Bienes raíces y artículos adquiridos con la intención de ser parte de dichos bienes raíces.
 - t. Artículos que se compran para revender, o para uso profesional o comercial.
 - u. Cualquier costo que no esté específicamente cubierto bajo los términos de garantía original que el Fabricante proporciona por escrito, según la haya proporcionado el Fabricante original u otra garantía elegible.

El procedimiento a seguir para obtener la prestación del servicio es el siguiente:

- a. El Beneficiario deberá llamar inmediatamente a la línea 340-9774 al enterarse del fallo del Producto.

- b. Llevar el producto al Centro de Servicio señalado por el PRESTADOR, en las horas de normal de atención al público, acompañado la factura original de compra del Producto con fecha y precio, el original del comprobante del pago con la tarjeta de crédito, y la garantía original por escrito del fabricante.
- c. El Servicio para congeladores, neveras, lavadoras, secadoras, estufas y en general para Productos que por su tamaño no pueda llevar el Beneficiario al Centro de Servicio deberá ser solicitado telefónicamente al PRESTADOR quien atenderá la solicitud de Servicio dentro de un término no mayor a seis (6) días hábiles a partir del día en que se la formule.
- d. El personal C. I del Centro de Servicio recibirá el Producto en depósito y realizará una inspección previa para determinar la falla y la causa de la misma.
- e. En el evento de que el Producto o el repuesto no se encuentre incluido dentro del objeto de este contrato, el PRESTADOR comunica al Beneficiario esta circunstancia. El Beneficiario se obliga a retirar el Producto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de la comunicación. Transcurrido este plazo, el PRESTADOR no responderá por la pérdida o daños que sufra el Producto.
- f. Verificada la procedencia de la cobertura, el PRESTADOR se obliga a devolverlo reparado dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes contados a partir del recibo del Producto por parte del personal del Centro de Servicio, salvo fuerza mayor o caso fortuito.
- g. La obligación de entregar dentro del plazo señalado en el literal anterior no será exigible en el evento de que las piezas necesarias para la reparación no se encuentren disponibles en el mercado local y deban ser conseguidas en otras plazas. En ese caso el PRESTADOR comunica al Beneficiario esta circunstancia, ofreciéndole la posibilidad de préstamo de un producto de similares características hasta tanto se entregue el Producto reparado.
- h. El Beneficiario se obliga a retirar el Producto dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la comunicación en la que se le informe que éste ha sido reparado o reemplazado. Si el Producto no es retirado por el Beneficiario dentro del término establecido, cualquier pérdida o deterioro del mismo quedará bajo la exclusiva responsabilidad del Beneficiario, quien desde ahora y de manera anticipada se obliga a pagar al PRESTADOR la suma equivalente al uno por ciento (19%) de valor de compra del producto que conste en la factura de compra correspondiente, por cada día de demora en el retiro del Producto.
- i. El PRESTADOR se reserva el derecho de subcontratar el desarrollo de las actividades objeto del presente contrato.

Detalle de cobertura:

- Límite máximo: Hasta mil dólares \$1,000 anuales.
- Límite de eventos: máximo 2 eventos al año, deducible de veinticinco dólares \$25.00.

Los servicios a que se refiere este contrato serán prestados por empresas profesionales debidamente acreditados para ejercer su profesión designados únicamente por EL PRESTADOR.

Todos los servicios de asistencia previstos en este documento deben solicitarse a EL PRESTADOR al teléfono 340-9774, las 24 horas del día y los 365 días del año. Para tal efecto, el solicitante deberá indicar, además del tipo de servicio que requiera, los siguientes datos:

- a. Nombre y apellidos
- b. Número de identificación como beneficiario
- c. Dirección
- d. Teléfono

En todo caso, la solicitud telefónica será considerada como aviso y autorización a EL PRESTADOR para que la incluya en sus registros documentales o informáticos, a fin de conservar constancia del Aviso y del trámite que se le haya dado.

II. Tabla de servicios de Plan de Multiasistencia Select

ASISTENCIA	MULTIASISTENCIA PLUS		MULTIASISTENCIA ADVANCE	
	Límite de evento	Límite económico	Límite de evento	Límite económico
Multiasistencia Vehicular				
Envío de Grúa (extracción y remolque) por accidente o avería	3	\$150.00	3	\$150.00
Auxilio vial (cambio de llanta, suministro de gasolina y paso de corriente)	3	\$75.00	3	\$75.00
Cerrajería del automóvil por llaves dentro o perdida	3	\$75.00	3	\$75.00
Multiasistencia en Viajes Nacionales				
A partir de 25 KM del lugar de residencia a consecuencia de una avería, accidente o robo cubierto bajo esta cobertura, incluye: Hospedaje del beneficiario, transporte, alquiler de vehículo y custodia del vehículo del beneficiario reparado o recuperado.	3	\$150.00	3	\$150.00
Referencia de talleres mecánicos	Sin límite	Sin límite	Sin límite	Sin límite
Información previa al viaje	Sin límite	Sin límite	Sin límite	Sin límite
Transmisión de mensaje urgente	Sin límite	Sin límite	Sin límite	Sin límite
Multiasistencia en el Hogar				
Emergencia de Plomería	3	\$60.00	3	\$60.00
Emergencia de electricidad	3	\$60.00	3	\$60.00
Emergencia de vidriería	3	\$60.00	3	\$60.00
Emergencia de cerrajería	3	\$60.00	3	\$60.00
Referencia y coordinación de técnicos en el hogar (2 meses)	Sin límite	Sin límite	Sin límite	Sin límite
Alojamiento en hotel por inhabilitación del hogar (por 10 días)	3	150.00 x 10 días	3	150.00 x 10 días
Multiasistencia Médica (Emergencias médicas)				
Envío de ambulancia por accidente de tránsito	2	\$140.00	2	\$140.00
Asistencia médica telefónica 24h	Sin límite	Sin límite	Sin límite	Sin límite
Llamadas ilimitadas	Sin límite	Sin límite	Sin límite	Sin límite
Multiasistencia en Viajes al Extranjero				
Asistencia médica en el extranjero por enfermedad y accidente	2	\$3,000.00	2	\$3,000.00
Asistencia odontológica de emergencia en el extranjero	2	\$250.00	2	\$250.00
Viaje y hospedaje de familiar por hospitalización del beneficiario	2	\$100.00 x 10 días	2	\$100.00 x 10 días
Gasto de hotel por convalecencia	2	\$100.00 x 10 días	2	\$100.00 x 10 días
Traslado en caso de fallecimiento del beneficiario	1	\$2,500.00	1	\$2,500.00
Interrupción de viaje por fallecimiento de un familiar	2	Sin límite	2	Sin límite
Localización y envío de equipajes extraviados	2	Sin límite	2	Sin límite
Regreso de viaje por motivo de enfermedad	1	\$3,000 (Punto 1)	1	\$3,000 (Punto 1)
Repatriación del paciente	2	\$1,500.00	2	\$1,500.00
Asistencia en caso de pérdida o robo de documentos	Sin límite	\$100.00	Sin límite	\$100.00
Multiasistencia Plus Vial				
Combustible inadecuado	1	\$250.00	1	\$250.00
Protección de Llaves	1	\$200.00	1	\$200.00
Otras asistencias				
Protección de llantas	n/a	n/a	2	\$100.00
Asistencia a la nana	n/a	n/a	1	\$200.00
Asistencia de Orientación Nutricional (Servicio telefónico)	n/a	n/a	24h	Sin límite
Concierge	n/a	n/a	Sin límite	Sin límite
Extensión de garantía	n/a	n/a	Sin límite	Sin límite

Los montos son expresados en Dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América.

III. **Exclusiones y limitaciones del Plan de Multiasistencias Plus & Advance**

No son objeto de la cobertura a que se refiere este Plan las prestaciones que se ocasionen como consecuencia directa o indirecta de los siguientes:

1. Actos dolosos del beneficiario, y/o su cónyuge y/o sus hijos menores de 18 años;
2. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas;
3. Los que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza y, en general, empleo del vehículo sin consentimiento del Beneficiario;
4. Hechos y actos derivados de terrorismo, huelgas, asonadas, motín o tumulto popular;
5. Hechos y actos de las fuerzas armadas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz;
6. Hechos derivados de la energía nuclear radiactiva;
7. Los servicios que el Beneficiario haya contratado, gestionado y pagado por su cuenta sin el previo consentimiento o autorización de EL PRESTADOR, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma;
8. Los gastos derivados de prácticas deportivas en competencias relacionadas a dicha actividad;
9. El manejo, manipulación o traslado de carga transportada en el vehículo beneficiario;
10. Las maniobras realizadas por otros vehículos que no pertenezca al grupo de proveedores de EL PRESTADOR, para acceder al vehículo con la cobertura de asistencia;
11. La asistencia y gastos de ocupantes del vehículo, transportados gratuitamente como consecuencia de los llamados rides o "autostop" (transporte gratuito ocasional);
12. Los alimentos, bebidas, llamadas telefónicas y otros gastos adicionales a los de cargo de habitación en el caso de hospedaje;
13. Hechos o actos no cubiertos de acuerdo con las estipulaciones del presente documento, salvo que en este se establezca expresamente lo contrario.

GENERALIDADES DEL PROGRAMA MULTIASISTENCIAS

EL BANCO mensualmente debitará de la tarjeta de crédito escogida por el AFILIADO el monto correspondiente al Plan de Multiasistencia escogido más impuestos.

EL AFILIADO podrá empezar a hacer uso de Plan de Multiasistencia luego de cinco (5) días hábiles posteriores a su facturación, debe estar al día en sus pagos mensuales y mantener su tarjeta de crédito activa. En caso de no tener fondos disponibles el servicio será suspendido hasta poder hacer efectivo el cobro y una vez se gestione el mismo se activará nuevamente.

El AFILIADO entiende y acepta que los servicios del presente documento serán brindados por el PRESTADOR y su Red de Proveedores, por lo que EL BANCO no tendrá ninguna responsabilidad por cualquier daño o pérdida que pueda generarse en la prestación de dichos servicios.

Los beneficios de los presentes Planes de Multiasistencias no son transferibles, no se pueden vender, ceder, heredar, ni de cualquier forma transferir por parte de EL AFILIADO.

En caso tal de efectuarse alguna modificación sustancial de los términos contractuales de los Planes de Multiasistencias, EL BANCO comunicará al cliente CONTRATANTE de dicho cambio antes de que entre en efecto con al menos un mes de antelación, y en dado caso, podrá cancelar su afiliación si no estuviera de acuerdo con el o los cambios realizados. Si no se recibiera respuesta por parte del cliente CONTRATANTE o cancelación de su afiliación durante dicho plazo de un mes, se entenderá que ha aceptado los cambios notificados sobre el Plan de Multiasistencia.

TERMINACIÓN DEL SERVICIO DEL PLAN DEL PROGRAMA DE MULTIASISTENCIAS

EL BANCO podrá cancelar la membresía del AFILIADO al Plan de Multiasistencia, sin responsabilidad, en caso de falta de pago o imposibilidad de cobro en los medios autorizados por el AFILIADO.

Asimismo, El AFILIADO podrá solicitar la cancelación de su Plan de Multiasistencia brindando una notificación previa a EL BANCO ya sea en cualquiera de sus sucursales o vía telefónica al 800-3500 línea de servicio al cliente. En dado caso, el cobro se suspenderá en el mes inmediato siguiente a la cancelación.

En caso de terminación por cualquier causa, el AFILIADO no podrá volver a suscribir el PLAN hasta transcurridos los meses necesarios para cumplir el año de vigencia del plan terminado, ya que los límites de uso de los servicios (cantidad de eventos) son establecidos para periodos anuales.

En caso de dudas, consultas o requerimiento de actualización de datos del AFILIADO, podrá presentarse a cualquier sucursal de EL BANCO a realizar la gestión respectiva.