

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO “ASISTENCIA ACAP” PROVISTO POR ADDIUVA

DEFINICIONES

Los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

- ACCIDENTE:** Para los fines de este documento, será todo acontecimiento que provoque daños involuntarios materiales a un Vehículo propiedad de un **AFILIADO**, ocasionado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente, no relacionadas o atribuibles de manera directa o indirecta al **AFILIADO**.
 - AFILIADO:** Es la persona física o jurídica asociado o cliente de la **ASOCIACIÓN CIBAO AHORROS Y PRÉSTAMOS** que se haya **AFILIADO** al programa **ASISTENCIA** a ser provisto por **ADDIUVA** y mantenga su afiliación vigente previo al requerimiento o uso de la **ASISTENCIA**.
 - AVERÍA:** Daño o deterioro que impida el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, maquinaria, vehículo o mecanismo, así como los elementos componentes de cualquier dispositivo, propiedad o de uso directo y continuo del **AFILIADO** y que estén cubiertos para su reparación, cuando aplique, a través de la **ASISTENCIA**.
 - BENEFICIARIO(S):** Es o son **BENEFICIARIO(S)** del **AFILIADO**, tales como el cónyuge e hijos menores de 18 años que viva(n) permanentemente y bajo la dependencia económica del **AFILIADO** en una misma vivienda, quien(es) podrá(n) gozar de todos los servicios que ofrece **ASISTENCIA**, a los que tiene derecho el **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.
 - COMBUSTIBLE:** Para fines de este documento y prestación de servicios, se refiere a combustible Gasolina y/o Gasoil.
 - COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por **ADDIUVA**, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de combinar los recursos disponibles para atender cualquier **SITUACIÓN DE ASISTENCIA**.
- DOMICILIO:** Inmueble que esté dentro de la República Dominicana y se encuentre ubicado dentro de las ciudades donde opere el programa **ASISTENCIA**, el cual ha sido declarado por un **AFILIADO** como su propiedad o lugar de residencia al momento de la aceptación del presente Plan de **ASISTENCIA**, o cualquier otro inmueble que el **AFILIADO** haya notificado a **ADDIUVA** con posterioridad a la contratación del servicio u otro producto que haya contratado el **AFILIADO** y previo a la solicitud del servicio **ASISTENCIA**; domicilio que será considerado como el del **AFILIADO** para los efectos de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA** materia del presente documento. El o los inmuebles, podrán ser propiedad del **AFILIADO** o utilizados por éste a modo de arrendamiento, en el entendido de que los servicios se extenderán únicamente a los inmuebles que estén en uso a modo
- EVENTO:** Es una situación reportada inmediatamente por el **AFILIADO** que dé derecho a la prestación de uno o varios de los servicios de **ASISTENCIA**, de acuerdo a los términos y condiciones que se refiere el presente documento.
 - PERSONAL DE ASISTENCIA:** Es el equipo asistencial puesto en contacto por **ADDIUVA** con el **AFILIADO** para la prestación de los Servicios, el cual se encuentra subordinado de manera técnica, profesional y laboral única y exclusivamente a **ADDIUVA** o a sus subcontratistas.
 - PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Conjunto de Servicios de Asistencia que los **AFILIADOS** y **BENEFICIARIOS** tienen derecho a solicitar y recibir de **ADDIUVA**.
 - PROVEEDOR(ES):** Empleados de **ADDIUVA** y/o Subcontratistas de dicha empresa, encargados de prestar el servicio de **ASISTENCIA** a favor del **AFILIADO** y sus **BENEFICIARIOS**, acorde a los términos y condiciones establecidos en este documento.
 - SERVICIOS:** Es la asistencia que se le brinda al **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.
 - SITUACIÓN DE ASISTENCIA y/o EMERGENCIA:** Todo evento, hecho o acto del hombre o de la naturaleza, accidente, avería, situación médica o de salud o falla que se presente en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el presente documento, que den derecho a la recepción de los Servicios. Es el hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, que ponga en riesgo la integridad física del **AFILIADO**, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, reportado a **ADDIUVA** en un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas continuas siguientes a su ocurrencia.
 - VEHÍCULO(S) AFILIADO(S):** Es el vehículo propiedad del **AFILIADO** y a nombre de quien está expedido el Certificado de Propiedad de Vehículo de Motor por parte de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII). Están excluidos los vehículos con peso mayor a 2,5 toneladas, los vehículos destinados a transporte público o de carga, taxis, microbuses, vehículos comerciales, motocicletas y autobuses de turismo.
 - INFRAESTRUCTURA PÚBLICA O PRIVADA:** Es el conjunto de estructuras públicas o privadas (autopistas, carreteras, avenidas, calles, accesos, caminos vecinales en estado de ser transitados por vehículos, servidumbres de paso, edificios, drenajes, alcantarillado, y demás similares) que puedan ser utilizadas de tiempo en tiempo para la correcta prestación de los servicios a través de los medios o equipos requeridos para brindar la asistencia, estructuras que deberán estar en un estado adecuado que permita garantizar así la integridad y/o seguridad física del Afiliado, los Beneficiarios y los PROVEEDORES o empleados de

Addiuva al momento de la prestación de los servicios.

SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES, EXCLUSIONES Y NÚMERO DE EVENTOS

TERRITORIALIDAD - El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente dentro del perímetro urbano de las ciudades: Santo Domingo, Santiago, La Vega, Monseñor Nouel, Valverde, Espaillat, Duarte, San Pedro de Macorís, Higüey, La Romana y Puerto Plata (en lo adelante las "Ciudades"), siempre y cuando existan Proveedores que puedan prestar la asistencia; **ADDIUVA** se compromete a enviar el que más cerca al evento, que se encuentre disponible para solventar la **SITUACIÓN DE ASISTENCIA**.

Los servicios se extenderán a los inmuebles propiedad del **AFILIADO** o a los inmuebles que estén en uso a modo de residencia permanente por parte de este y que se encuentren dentro del perímetro urbano de dichas ciudades, siempre y cuando dichos inmuebles estén previamente registrados, y el **AFILIADO** se encuentre activo y al día en el pago del servicio **ASISTENCIA**. En virtud de las presentes condiciones, **ADDIUVA** garantiza la puesta a disposición del **AFILIADO** de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en el Domicilio del **AFILIADO**, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente documento y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

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

1. SERVICIO DE PLOMERÍA.

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

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **MIL OCHOCIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$1,800.00)** por evento, con **UN LÍMITE DE OCHO (8) EVENTOS (COMBINADOS CON LOS DEMÁS SERVICIOS DE HOGAR) POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como traslado del operario (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería, pintura, ni acabados). En cuanto a Fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades competentes o empresa responsable del gas.

Exclusiones del servicio de Plomería.- Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia al Hogar y de las exclusiones del servicio de **ASISTENCIA**, quedan excluidas de la presente asistencia: **a)** la reparación y/o reposición de averías propias de: mezcladoras, bombas para cisternas, depósitos, calentadores, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tuberías galvanizadas, radiadores, calentador, calefactores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a los conductos de agua propias del **DOMICILIO**, **b)** El arreglo de canales y bajantes o maniobras por obstrucción severa, **c)** reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del **DOMICILIO** o averías que se deriven de humedad o filtraciones, **d)** Las mejoras locativas o la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción o falta de mantenimiento, **e)** así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

2. SERVICIO DE CERRAJERÍA.

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

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **MIL OCHOCIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$1,800.00)** por evento, con **UN LÍMITE DE OCHO (8) EVENTOS (COMBINADOS CON LOS DEMÁS SERVICIOS DE HOGAR) POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones al servicio de Cerrajería. - Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia al Hogar y de las exclusiones del servicio de **ASISTENCIA**, quedan excluidas de la presente asistencia: **a)** la reparación y/o reposición de cualquier cerradura que no represente un ingreso al Domicilio del **AFILIADO** (puertas interiores), **b)** La apertura, reparación o cambio de cerraduras o puertas de acceso electrónico, cerraduras electrónicas, puertas blindadas, apertura de candados, **c)** La apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas, motores de puertas eléctricas, etc., **d)** EL cambio de cerraduras de puertas exteriores de acceso al Domicilio, **e)** Las mejoras locativas o la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción o falta de mantenimiento.

3. SERVICIO DE ELECTRICISTA.

Cuando en una **SITUACIÓN DE ASISTENCIA** a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas en el interior del **DOMICILIO** del **AFILIADO**, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), por solicitud del **AFILIADO**, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico

PROGRAMA DE ASISTENCIA ASOCIACIÓN CIBAO

especializado que realizará la gestión necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes públicas de suministro lo permitan.

Este servicio incluye la reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, el cambio de interruptores, *breakers*, o fusibles dañados por el corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas privadas que pertenezcan a la instalación eléctrica del DOMICILIO del Afiliado.

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **MIL OCHOCIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$1,800.00)** por evento, con **UN LÍMITE DE OCHO (8) EVENTOS (COMBINADOS CON LOS DEMÁS SERVICIOS DE HOGAR) POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones al servicio de Electricidad. - Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia al Hogar y de las exclusiones del **SERVICIO DE ASISTENCIA**, quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: **a)** Enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, lamparitas o fluorescentes, balastos y accesorios de electricidad en general, **b)** Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, heladeras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico, **c)** Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía, **d)** Las mejoras locativas o la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción o falta de mantenimiento, **e)** Reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas.

4. SERVICIO DE VIDRIERÍA.

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

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **MIL OCHOCIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$1,800.00)** por evento, con **UN LÍMITE DE OCHO (8) EVENTOS (COMBINADOS CON LOS DEMÁS SERVICIOS DE HOGAR) POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. En caso de que el vidrio posea película de seguridad o polarizado, el suministro de estos será por cuenta del **AFILIADO**.

Exclusiones al servicio de Vidriería. - Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia al Hogar y de las exclusiones del servicio de **ASISTENCIA**, quedan excluidas de la presente asistencia: **a)** Los vidrios que estén vencidos, cualquier clase de espejos, vitrales, películas de seguridad, marcos de ventanas, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio, domos o vidrios de seguridad, que, a pesar de hacer parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior del Domicilio que dé hacia la calle, poniendo en peligro la seguridad del Domicilio, sus ocupantes o terceros, **b)** Las roturas de vidrios por fenómenos naturales, **c)** Las

mejoras locativas o la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción o falta de mantenimiento.

5. SERVICIO DE TÉCNICO EN INVERSORES.

Cuando en una **SITUACIÓN DE EMERGENCIA** a consecuencia de una avería súbita e imprevista en los equipo denominados "inversores eléctricos" (que suministran energía eléctrica provisional en caso de interrupción del suministro regular) al **DOMICILIO** del **AFILIADO**, que produzca una falta de alimentación de estos equipos de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), por solicitud del **AFILIADO**, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la gestión necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado del equipo no requiera de una reparación mayor (cambio de piezas electrónicas, tarjetas madre, baterías, etc.) así como las redes públicas de suministro lo permitan.

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **MIL OCHOCIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$1,800.00)** por evento, con **UN LÍMITE DE OCHO (8) EVENTOS (COMBINADOS CON LOS DEMÁS SERVICIOS DE HOGAR) POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones al servicio de Técnicos en Inversores. - Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia al Hogar y de las exclusiones del **SERVICIO DE ASISTENCIA**, quedan excluidas del presente servicio: **a)** la reparación y/o reposición por averías derivadas del mal funcionamiento del equipo como son: Enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, lamparitas o fluorescentes, balastos, **b)** Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, heladeras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico, **c)** Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía, **d)** Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, *breakers*, o fusibles, así como de baterías de carga. -

6. SERVICIO DE TÉCNICO EN AIRES ACONDICIONADOS.

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

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **MIL OCHOCIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$1,800.00)** por evento, con **UN LÍMITE DE OCHO (8) EVENTOS (COMBINADOS CON LOS DEMÁS SERVICIOS DE HOGAR) POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

PROGRAMA DE ASISTENCIA ASOCIACIÓN CIBAO**Exclusiones al servicio de Técnicos en Aires Acondicionados. -**

Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia al Hogar y de las exclusiones del servicio de **ASISTENCIA**, quedan excluidas del presente servicio: **a)** la reparación y/o reposición por averías derivadas del mal funcionamiento del equipo como son: Enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, lamparitas o fluorescentes, balastos, **b)** Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía, **c)** Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, *breakers*, o fusibles, así como compresores de aire, etc.

7. SERVICIO DE REFERENCIAS O REFERIMIENTO DE TÉCNICOS DEL HOGAR.

A solicitud del **AFILIADO**, **ADDIUYA** le proporcionará la información sobre técnicos del hogar y se coordinará la visita de estos para solucionar emergencias o trabajos programados.

ADDIUYA presta este servicio como información o mero referimiento. En todo caso, los gastos en que se incurran por las reparaciones deberán ser pagados por el **AFILIADO** al **PROVEEDOR** con sus propios recursos.

El presente servicio se presta **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**.

ALCANCE DEL SERVICIO DE CONEXIÓN EN EL HOGAR: Por solicitud del **AFILIADO** se enviará un especialista a su **DOMICILIO**, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia. Los servicios de conexión incluyen la coordinación del envío de plomeros, electricistas, cerrajeros, vidrieros, *ornamentadores*, pintores, carpinteros, técnicos para fumigaciones, lavado de alfombras, entre otros.

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

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

Durante la ejecución de los trabajos, el **AFILIADO** podrá dirigirse a **ADDIUYA**, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados. Estos servicios se ofrecen sin límite de eventos y se atenderán en horarios de oficina, a saber, de 09:00 a 18:00 en días hábiles, lo cual deberá ser informado de manera formal y previa al **AFILIADO**.

8. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA):

En el caso de llegar a necesitar el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** un traslado médico terrestre de Emergencia a consecuencia de un accidente en el **DOMICILIO** que amerite su hospitalización, y siempre y cuando exista la infraestructura de servicio en la localidad correspondiente, **ADDIUYA** realizará a través de cualquiera de sus **PROVEEDORES** el traslado médico terrestre hasta el centro

hospitalario más cercano, o hacia el centro médico que el **AFILIADO** decida, si la emergencia así lo permite y se encuentra dentro de misma la Ciudad, para que continúe la atención médica a cargo del servicio de salud que el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** indique, tenga contratado o al que el afectado sea llevado, tomando en cuenta su situación médica o estado de salud.

Si no cuenta con algún plan médico o con la contratación previa de alguno de estos servicios de asistencia médica, el **AFILIADO** deberá asumir el pago por concepto de los gastos médicos y de hospitalización a que hubiere lugar en dicho centro hospitalario.

Este servicio se prestará sin límite eventos al año y sin límite de cobertura. En el presente servicio no se contemplan traslados programados, únicamente por urgencia y traslado en el momento de la **SITUACION DE EMERGENCIA**.

Exclusiones al servicio Ambulancias. - Además de las exclusiones generales del servicio de **ASISTENCIA**, quedan excluidas del presente servicio: **a)** Los traslados entre centros de salud, **b)** Los traslados programados, **c)** Los traslados terceros que no sean **BENEFICIARIOS** o parte del núcleo familiar (cónyuges e hijos) del **AFILIADO**, **d)** El traslado desde zonas donde no exista la infraestructura pública o privada necesaria para el traslado del paciente, **e)** Los atentados voluntarios contra la vida del **AFILIADO**, **f)** Las dolencias derivadas del embarazo, **f)** El retiro de pacientes en hospitales o clínicas, **g)** Situaciones en que el **AFILIADO** se encuentre bajo los efectos del alcohol, enervantes o psicotrópicos y esta circunstancia haga imposible su atención o traslado, ya sea porque se comporte agresivo el paciente o porque se niegue a recibir la atención de urgencia, **h)** Situaciones en que el **AFILIADO** se encuentre violento o agresivo, por cualquier otra circunstancia, **i)** Situaciones en que el **AFILIADO** manifieste trastornos en su personalidad que dificulten su traslado o atención, **j)** Situaciones en que el **AFILIADO** o sus familiares se opongan a que el traslado se efectúe, **k)** Situaciones en que el **AFILIADO** sufra casos de esquizofrenia o ataques de ansiedad.

SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL

TERRITORIALIDAD - Los servicios establecidos en este punto se prestarán en todo el territorio nacional del país, siempre y cuando exista infraestructura de **PROVEEDORES** que puedan prestar la asistencia; **ADDIUYA** se compromete a enviar el que más cerca del evento se encuentre para solventar la situación de emergencia.

1. ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA:

En caso de accidente automovilístico o avería súbita que no permita la circulación autónoma de uno de los **VEHÍCULOS AFILIADOS**, **ADDIUYA** por solicitud del **AFILIADO** o del **BENEFICIARIO**, gestionará la asistencia y asumirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el punto de destino definido por el **AFILIADO**. El presente servicio se prestará **CON UN LIMITE DE COBERTURA DE RD\$ 3,000 TRES MIL PESOS Y UN LIMITE DE TRES (3) EVENTOS POR AÑO** en caso de avería o en caso de accidente. En todos los casos, el **AFILIADO** o el **BENEFICIARIO** deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del **VEHÍCULO AFILIADO** hasta el taller

PROGRAMA DE ASISTENCIA ASOCIACIÓN CIBAO

de destino o lugar indicado por estos, 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.

En caso de que el **VEHÍCULO AFILIADO** no se encuentre en condiciones de ser remolcado y deba recibir un rescate, este costo del rescate deberá ser asumido directamente por el **AFILIADO** o el **BENEFICIARIO**. Se considera rescate los casos de volcamientos, Vehículos en subterráneos, quebradas o pantanos, etc. **ADDIUVA** se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al **AFILIADO** el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata.

Dentro del servicio de remolque, considerará más de un (1) traslado por evento (continuidad del servicio) cuando se cumplan las siguientes condiciones:

a) El hecho haya ocurrido en horario nocturno, fin de semana (sábado - domingo) o feriado donde el traslado no haya podido realizarse directamente al destino final. En estos casos el **BENEFICIARIO** podrá comunicarse al centro de atención telefónica dentro de las próximas 24 para solicitar un segundo traslado hacia el destino final.

b) Los casos de accidentes (colisiones) que ocurran en la zona este del país y donde se tenga que trasladar el **VEHÍCULO AFILIADO** ante la estación de las autoridades correspondientes para poder realizar el reporte del accidente.

Además de las exclusiones generales del servicio de **ASISTENCIA**, queda entendido que el **SERVICIO DE REMOLQUE** no se prestará a vehículos con carga y/o heridos. **ADDIUVA** tampoco pagará el costo de los peajes de los trayectos que así lo requieran; los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado, atorado en huecos, barrancos, playas, etc. si no es como consecuencia de avería o accidente (colisión). **ADDIUVA** tampoco cubrirá el costo de los trasladados a estaciones de expendio de combustibles (gasolina, gasoil) como consecuencia de una falta de estos. En todo caso **ADDIUVA** se reserva el derecho, en caso de averías menores tales como problemas eléctricos por corto circuito de la alarma, cambios de bujías, etc. y hasta los límites establecidos en el servicio de envío y pago de remolque, de encargarse de la reparación en el sitio donde se encuentre el **VEHÍCULO AFILIADO**, lo cual será debidamente informado al **AFILIADO** a través de los documentos legales que suscriba **ADDIUVA** con el **AFILIADO** previamente.

2. ASISTENCIA VIAL (CAMBIO DE NEUMÁTICO, SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE, PASO DE CORRIENTE Y MECÁNICA LIGERA):

En caso de averías menores presentadas de forma súbita, y antes de autorizar un servicio de remolque en grúa, **ADDIUVA** podrá enviar un **PROVEEDOR** para atender eventualidades como cambio de neumático, paso de corriente, mecánica ligera y/o envío de combustible hasta 2 galones (gasolina o gasoil). El presente servicio se prestará **CON UN LIMITE DE COBERTURA DE RD\$ 1,700 MIL SETECIENTOS PESOS Y UN LIMITE DE CINCO (5) EVENTOS COMBINADOS POR AÑO**. El **AFILIADO** o el **BENEFICIARIO** en todo

momento deberá(n) supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

Además de las exclusiones generales del servicio de **ASISTENCIA**, quedan excluidas de la asistencia la reparación y/o reposición de tambores de ignición, copias de llaves, cerradura del vehículo. En los casos de mecánica ligera, **ADDIUVA** se reserva el derecho del envío del técnico atendiendo a condiciones como: lugar de ocurrencia del evento, condiciones climáticas, complejidad de la avería, etc. Los servicios de mecánica ligera serán coordinados en horarios diurnos donde el técnico tenga las condiciones de luminosidad necesaria para poder realizar la reparación, en su lugar **ADDIUVA** podrá enviar el servicio de grúa para poder llevar al **VEHÍCULO AFILIADO** a un lugar seguro.

En caso de que se pinche un neumático del **VEHÍCULO AFILIADO**, **ADDIUVA** hará la coordinación efectiva y enviará a un técnico especializado para asistir al **AFILIADO** o al **BENEFICIARIO** en el cambio del neumático de repuesto. El **VEHÍCULO AFILIADO** deberá tener el neumático de repuesto a la hora de recibir la prestación del Servicio en correctas condiciones para hacer el cambio (inflado) y deberá contar con las herramientas especiales y de seguridad que amerite la situación, lugar o modelo del Vehículo.

En caso de que el **VEHÍCULO AFILIADO** tenga la batería descargada, **ADDIUVA** hará la coordinación efectiva y enviará una unidad de auxilio vial para realizar un puente eléctrico con el **VEHÍCULO AFILIADO** inmovilizado con el fin de activar su batería. La entrega de este servicio es bajo el riesgo y a responsabilidad del **AFILIADO** o el **BENEFICIARIO**, dado los posibles daños que pudiesen ocurrirle al computador del referido **VEHÍCULO**.

3. COORDINACIÓN Y ENVÍO DE CERRAJERO (POR EXTRAVÍO O PÉRDIDA DE LLAVES DEL AUTO):

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura del **VEHÍCULO AFILIADO**, por solicitud del **AFILIADO** o del **BENEFICIARIO**, **ADDIUVA** hará la coordinación efectiva y enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la gestión necesaria para abrir el vehículo. Este servicio será prestado **CON UN LIMITE DE COBERTURA DE RD\$ 1,700 MIL SETECIENTOS PESOS Y UN LIMITE DE CINCO (5) EVENTOS COMBINADOS POR AÑO**. el **AFILIADO** o el **BENEFICIARIO** en todo momento deberá supervisar la prestación del **SERVICIO DE ASISTENCIA**.

Además de las exclusiones generales del **SERVICIO DE ASISTENCIA**, quedan excluidas de la asistencia la reparación y/o reposición de tambores de ignición, copias de llaves, cerraduras del vehículo, apertura de dispositivos de seguridad, tales como bastones o mul-t-lock, etc. Los servicios donde se solicite grúa por pérdida o robo de llaves serán cubiertos por el **AFILIADO** o el **BENEFICIARIO** como un **SERVICIO ADICIONAL**.

4. SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA.

PROGRAMA DE ASISTENCIA ASOCIACIÓN CIBAO

En el caso de llegar a necesitar el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** un traslado médico terrestre de Emergencia a consecuencia de un accidente de tránsito que amerite su hospitalización, y siempre y cuando exista la infraestructura de servicio en la localidad correspondiente, **ADDIUYA** realizará a través de cualquiera de sus **PROVEEDORES** el traslado médico terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, o hacia el centro médico que el **AFILIADO** decida, si la emergencia así lo permite y se encuentra dentro de misma la ciudad, para que continúe la atención médica a cargo del servicio de salud que el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** tenga contratado o al que el afectado sea llevado, tomando en cuenta su situación médica o estado de salud.

Si no cuenta con algún plan médico o con la contratación previa de alguno de estos servicios de asistencia médica, el **AFILIADO** deberá asumir el pago por concepto de los gastos médicos y de hospitalización a que hubiere lugar en dicho centro hospitalario.

Este servicio se prestará sin límite eventos al año. En el presente servicio no se contemplan traslados programados, únicamente por urgencia y traslado en el momento.

Exclusiones al servicio Ambulancias. - Además de las exclusiones generales del servicio de **ASISTENCIA**, quedan excluidas del presente servicio: **a)** Los traslados entre centros de salud, **b)** Los traslados programados, **c)** Los traslados terceros que no sean parte **BENEFICIARIOS** o del núcleo familiar (cónyuges e hijos) del **AFILIADO**, **d)** El traslado desde zonas donde no exista la infraestructura pública o privada necesaria para el traslado del paciente, **e)** Los atentados voluntarios contra la vida del **AFILIADO**, **f)** Las dolencias derivadas del embarazo, **g)** El retiro de pacientes en hospitales o clínicas, **h)** Situaciones en que el **AFILIADO** se encuentre bajo los efectos del alcohol, enervantes o psicotrópicos y esta circunstancia haga imposible su atención o traslado, ya sea porque se comporte agresivo el paciente o porque se niegue a recibir la atención de urgencia, **i)** Situaciones en que el **AFILIADO** se encuentre violento, armado o agresivo, por cualquier otra circunstancia, **j)** Situaciones en que el **AFILIADO** manifieste trastornos en su personalidad que dificulten su traslado o atención, **k)** Situaciones en que el **AFILIADO** o sus familiares se opongan a que el traslado se efectúe, **l)** Situaciones en que el **AFILIADO** sufra casos de esquizofrenia o ataques de ansiedad, **m)** Destinar el Vehículo en que se produjo el accidente para fines de enseñanza o de instrucción de su manejo o funcionamiento, **n)** Participar directa o indirectamente con el Vehículo, en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.

5. COORDINACIÓN PARA SERVICIOS MECÁNICOS.

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

6. REFERENCIAS MECÁNICAS.

Por solicitud del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**, **ADDIUYA** proporcionará vía telefónica información general sobre los talleres

mecánicos, talleres de pintura, más cercanos al lugar donde se encuentre el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**. Los gastos derivados por los servicios mecánicos serán cubiertos por cuenta y riesgo del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**.

SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL.

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

1. ASISTENCIA Y CONSULTORÍA LEGAL TELEFÓNICA:

Por este servicio **ADDIUYA** brindará al **AFILIADO** o al **BENEFICIARIO**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en materia: **CIVIL**, **PENAL** y **FAMILIAR**, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año sobre: divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros. En el entendido de que esta consultoría legal se limita a la emisión de respuestas legales sobre procesos o situaciones jurídicas que se le presenten al **AFILIADO** o al **BENEFICIARIO**, especificándole a estos que las mismas no constituyen una respuesta legal concluyente a sus procesos o situaciones por lo que la interpretación de la consulta emitida, está siempre sujeta a la interpretación o convicción de terceros, tales como abogados, juzgados, tribunales judiciales o arbitrales, cortes, demás autoridades judiciales, o abogados, entre otros.

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

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

En todo caso, los gastos en que incurra el **AFILIADO** o el **BENEFICIARIO** por la prestación de los referidos servicios profesionales serán pagados con sus propios recursos. **ADDIUYA** no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el **AFILIADO** o el **BENEFICIARIO**.

2. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DE VEHÍCULO.

En caso de presentarse un robo del **VEHÍCULO AFILIADO**, **ADDIUYA** hará la coordinación efectiva y lo contactará con un Abogado para que le brinde información sobre las gestiones que fueran necesarias ante las autoridades competentes y cualesquiera dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo para la denuncia de los hechos, acorde a las leyes y procedimientos vigentes al momento del hecho.

Queda excluido de este servicio la elaboración o redacción de cualquier tipo de documento legal o la representación directa del **AFILIADO** ante cualquier autoridad judicial o administrativa. **ADDIUYA** queda excluido de responsabilidad por cualquier determinación que adopte el **AFILIADO** por la consulta jurídica.

PROGRAMA DE ASISTENCIA ASOCIACIÓN CIBAO

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

3. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA POR ROBO EN EL DOMICILIO.

En caso de presentarse un robo en el **DOMICILIO** del **AFILIADO**, **ADDIUVA** hará la coordinación efectiva y lo contactará telefónicamente con un Abogado para que le brinde información sobre las gestiones que fueran necesarias llevar a cabo ante las autoridades competentes y cualesquiera dependiendo de la gravedad de los daños sufridos en el robo para la denuncia de los hechos.

Queda excluido de este servicio la elaboración o redacción de cualquier tipo de documento legal o la representación directa del **AFILIADO** ante cualquier autoridad judicial o administrativa. **ADDIUVA** queda excluido de responsabilidad por cualquier determinación que adopte el **AFILIADO** por la consulta jurídica.

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

4. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL AFILIADO.

Por solicitud de los familiares y/o allegado del **AFILIADO**, **ADDIUVA** hará la coordinación efectiva y lo contactará telefónicamente con un Abogado quien le brindará una asesoría acerca de los trámites legales necesarios para el entierro, la cremación o la repatriación desde fuera de la República Dominicana del **AFILIADO**, entre los que se encuentran, obtención del certificado de defunción, autorización para el traslado del cuerpo o repatriación, restricciones por muerte accidental, muerte violenta o muerte natural. En todo caso, **ADDIUVA** notificará a **ASOCIACIÓN CIBAO AHORROS Y PRÉSTAMOS** sobre el nombre completo, generales y demás datos personales del **AFILIADO** que fallezca, a los fines de que **ASOCIACIÓN CIBAO AHORROS Y PRÉSTAMOS** pueda realizar las gestiones administrativas de lugar en los productos financieros del cual el finado era titular en **ASOCIACIÓN CIBAO AHORROS Y PRÉSTAMOS**, debiendo estipular esta obligación a su cargo, en los documentos legales que suscriba en su momento con el **AFILIADO** al momento de la contratación del servicio **ASISTENCIA**.

ADDIUVA queda excluido de responsabilidad por cualquier determinación que adopte el **AFILIADO** por la consulta jurídica.

Queda excluido del presente Servicio la elaboración o redacción de cualquier tipo de documento legal y la representación directa del **AFILIADO** ante cualquier autoridad judicial o administrativa.

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

5. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO:

En caso de accidente automovilístico sufrido por el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**, **ADDIUVA** previa solicitud, informará y asesorará telefónicamente sobre todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes como son; levantamiento de acta, denuncia,

declaración de testigos, entre otras, en aras de garantizar la mejor defensa civil, penal y administrativa-contravencional del **AFILIADO**, en el evento en que existan daños materiales, a terceras personas, lesiones o fallecimiento. En todo caso, **ADDIUVA** reconoce y declara que sus abogados o asesores legales trabajarán apegados a los preceptos legales establecidos, por lo que no emitirán consultas que puedan dar como consecuencia el ocultamiento de pruebas, la emisión de falsas declaraciones o cualquier otro accionar de carácter ilegal que sea realizado por el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** como resultado de una asesoría o recomendación legal.

Este servicio será prestado **SIN LIMITE DE COSTO POR EVENTO** y **SIN LÍMITE DE EVENTOS** al año. Queda excluido de este servicio la elaboración o redacción de cualquier tipo de documento legal o la representación directa del **AFILIADO** ante cualquier autoridad judicial o administrativa.

SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES

TERRITORIALIDAD. Las prestaciones que a continuación se mencionan comenzarán a partir, fuera del lugar de **DOMICILIO** del **AFILIADO** y se extenderán por todo el territorio nacional, siempre y cuando se encuentre dentro de la República Dominicana.

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

En caso súbito de inmovilización del **VEHÍCULO AFILIADO**; cuando la reparación no pueda ser realizada en las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su inmovilización, por solicitud del **AFILIADO**, **ADDIUVA** gestionará desplazamiento en el medio que **ADDIUVA** y el **AFILIADO** consideren más idóneo y persiguiendo siempre la seguridad e integridad física del **AFILIADO** y asumirá los gastos de traslado, para el regreso o continuación de su viaje hasta el lugar de origen o de destino del mismo. El presente servicio se prestará hasta el monto de **TRES MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$3,000.00)** por evento y **CON UN LIMITE (combinado con los servicios de hotel en caso de robo de VEHÍCULO AFILIADO y renta por robo de VEHÍCULO AFILIADO) DE TRES (3) EVENTOS POR AÑO.** El excedente por día adicional será cubierto por el **AFILIADO** con sus propios recursos.

2. SERVICIO DE HOTEL POR ROBO AUTOMÓVIL.

En caso de **ROBO** del **VEHÍCULO AFILIADO**, y el hecho no tenga un tiempo superior a la doce (12) horas y un tiempo inferior a las (seis) 6 horas, según el levantamiento del acta policial, **ADDIUVA** asumirá el cargo de los gastos de alojamiento del **AFILIADO** en un hotel cubriendo hasta un máximo de **DOS MIL QUINIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$2,500.00)** por noche, hasta dos días y **CON UN LIMITE (combinado con los servicios de continuación en viajes y renta por robo o avería) DE TRES (3) EVENTOS POR AÑO.** Esta cobertura aplica por reembolso presentando la factura a Addiuvade manera presencial o a través de correo electrónico.

El pago del hotel solo incluye la estancia, quedan excluidos los alimentos, servicios de bar, y demás gastos en que incurra el **AFILIADO**

PROGRAMA DE ASISTENCIA ASOCIACIÓN CIBAO

mientras permanezca en el hotel. Dichos gastos deberán ser pagados directamente por el **AFILIADO** con sus propios recursos.

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

3. RENTA DE AUTO POR ROBO O AVERÍA VEHÍCULO.

En caso súbito de robo total o avería mecánica del **VEHÍCULO DEL AFILIADO**, por solicitud del **AFILIADO**, **ADDIUVA** cubrirá la renta de un automóvil de similares características al del **AFILIADO**, siempre y cuando se presente el acta de robo emitida por la institución correspondiente que documente el acto vandálico, o el acta de ingreso al taller para reparación.

Este servicio operará cuando no se haya utilizado otro medio de transporte y sólo podrá ser utilizado para el regreso o la continuación del viaje, con un tiempo límite de dos días en total y un monto máximo de **DOS MIL QUINIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$2,500.00)** por evento y **CON LIMITE (combinado con los servicios de hotel por robo y regreso y continuación) DE 3 EVENTOS POR AÑO.**

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

4. GASTOS DE TRANSPORTE PARA LA RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO.

Si la reparación del **VEHÍCULO AFILIADO** requiere un tiempo de inmovilización superior a setenta y dos horas (72) horas, o si en caso de robo, el vehículo es recuperado después de que el **AFILIADO** se hubiera ausentado del lugar de los hechos, **ADDIUVA** se hará cargo del reembolso de los gastos de desplazamiento o transporte del **AFILIADO** (boletos sencillos de autobús, taxis, metros, etc.), en el medio de transporte que **ADDIUVA** y el **AFILIADO** consideren más idóneo hasta el lugar donde el vehículo sustraído haya sido recuperado o donde haya sido reparado. Este reembolso se realizará a través de cheque o transferencia bancaria, de acuerdo a lo solicitado por el **AFILIADO**.

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

5. TRASLADO EN CASO DE FALLECIMIENTO.

En el evento en que el **AFILIADO** falleciera durante un viaje dentro del territorio de la República Dominicana, previa solicitud, **ADDIUVA** gestionará y cubrirá los gastos del traslado del fallecido por vía terrestre, o cualquier otro medio que se considere más idóneo, hasta el destino indicado por el familiar encargado del proceso. Queda incluidos los

gastos para los trámites de permisos, autenticaciones, así como costo del medio de transportación.

El presente servicio se prestará por evento único, **CON LIMITE DE VEINTICINCO MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$25,000.00) EN COBERTURA.**

6. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA.

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

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

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

SERVICIOS DE ASISTENCIA DE VIAJES INTERNACIONALES

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

1. GASTOS MÉDICOS Y DE HOSPITALIZACIÓN POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD NO PREEXISTENTE.

En caso de que el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** sufra un accidente o urgencia médica aguda repentina provocada por una afección no preexistente, durante su estancia en el extranjero, **ADDIUVA**, previa solicitud, cubrirá los gastos médicos, gastos de hospitalización y medicamentos requeridos por una **SITUACIÓN DE EMERGENCIA** hasta un límite máximo de **CIENT MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$100,000.00)** por evento, **CON LÍMITE DE (UN) 1 EVENTO POR AÑO.**

2. REPATRIACIÓN POR FALLECIMIENTO.

En el evento en que el **AFILIADO** falleciera durante el viaje, previa solicitud, **ADDIUVA** gestionará y proporcionará a los familiares del **AFILIADO** toda la información disponible para poder iniciar el proceso de repatriación del fallecido, así mismo, reembolsará los gastos en los que se haya incurrido por este proceso. Siempre que el afiliado se comunique antes de proceder con la repatriación el presente servicio se prestará hasta el monto máximo de **SETENTA MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$70,000.00) EVENTO ÚNICO.** El

PROGRAMA DE ASISTENCIA ASOCIACIÓN CIBAO

excedente, deberá ser pagado por parte de los familiares del **AFILIADO** con sus propios recursos. Este reembolso se realizará a través de cheque o transferencia bancaria, de acuerdo a lo solicitado por los familiares, luego de completar los requisitos (Determinación de los herederos legales) solicitados por ADDIUVA.

3. GASTOS ODONTOLÓGICOS EN EL EXTRANJERO.

En caso de que el **AFILIADO O BENEFICIARIO** sufra un accidente durante su estancia en el extranjero, **ADDIUVA**, previa solicitud, cubrirá o reembolsará los gastos médicos odontológicos requeridos por una situación de urgencia, hasta un límite máximo de DOCE MIL QUINIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$12,500.00) por evento, con un LÍMITE DE (UN) 1 EVENTO POR AÑO. Este reembolso se realizará a través de cheque o transferencia bancaria, de acuerdo a lo solicitado por los familiares, luego de presentar factura a ADDIUVA de manera presencial en sus oficinas o de manera electrónica.

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

4. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA.

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

El presente servicio se prestará CON LIMITE (UN) 1 EVENTO por año.

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

5. CONCIERGE SERVICE

Por solicitud del **AFILIADO O BENEFICIARIO** y siempre que requiera alguna referencia telefónica, para resolver inquietudes con relación a:

1. Conciertos
2. Obras teatro
3. Cines
4. Restaurantes.
5. Floristerías.
6. Hoteles y Agencias Viajes.
7. Cerrajeros
8. Renta de vehículos
9. Transmisión mensajes urgentes

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

EXCLUSIONES GENERALES

ADDIUVA queda excluida de su obligación de prestar los Servicios en las Situaciones de Asistencia que presenten las siguientes causas:

1. Los Servicios que el **AFILIADO O BENEFICIARIO** haya contratado sin previo consentimiento de **ADDIUVA**; salvo en caso de fuerza mayor o caso fortuito comprobado que le impida al **AFILIADO O BENEFICIARIO** comunicarse con **ADDIUVA** o con el Personal de Asistencia.
2. Cuando el **AFILIADO O BENEFICIARIO** se niegue a colaborar con el Personal de Asistencia asignado por **ADDIUVA** para la prestación de los Servicios de Asistencia.
3. Cuando haya indicios de que el **AFILIADO O BENEFICIARIO** está usando los Servicios para beneficio de terceros.
4. Cuando la Situación de Asistencia exista antes de la fecha de inicio de la vigencia del Programa de Asistencia (daño preexistente).
5. Por la mala fe del **AFILIADO** comprobada por el Personal de Asistencia de **ADDIUVA**.
6. Cuando no exista la infraestructura pública o privada o las condiciones de seguridad del lugar no permitan llevar a cabo la prestación del Servicio.
7. Cuando la Situación de Asistencia es causada por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
8. Cuando la Situación de Asistencia es causada por energía nuclear o radiación.
9. Cuando la Situación de Asistencia es causada por hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
10. Cuando la Situación de Asistencia es causada por hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
11. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la ingestión de bebidas alcohólicas, sustancias controladas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
12. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la participación en prácticas deportivas, competencias, pruebas preparatorias o entrenamientos.
13. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la participación en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.
14. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la destinación del Vehículo para fines de enseñanza o de instrucción de su manejo o funcionamiento.

ÁMBITO TERRITORIAL DE ASISTENCIAS

PROGRAMA DE ASISTENCIA ASOCIACIÓN CIBAO

Los servicios del Programa de Asistencia se prestarán en el territorio de la República Dominicana, de acuerdo con las exclusiones específicas previstas en este documento.

El derecho a los Servicios de Asistencia que se anuncian en el presente documento se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional dentro del perímetro urbano de las principales ciudades, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada y de seguridad para la prestación del servicio.

OBLIGACIONES DEL AFILIADO O BENEFICIARIO

El **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** deberá cumplir con las siguientes obligaciones para disfrutar de los Servicios:

1. Identificarse como **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** ante el Personal de Asistencia de **ADDIUVA**.
2. Tomar todas las medidas y precauciones necesarias para limitar las consecuencias o evitar daños mayores en cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una situación de asistencia.
3. Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con **ADDIUVA**.

PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DE SERVICIOS

En caso de que el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** requieran de los Servicios del Programa de Asistencia, deberá proceder de la siguiente forma:

1. El **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** que requiera del servicio se comunicará con **ADDIUVA** los números telefónicos 809-381-8891 y desde el interior sin cargo el 1-809-200-0223 asignados para atender las Situaciones de Asistencia y procederá a suministrarle al Personal de Asistencia de **ADDIUVA** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificar al **AFILIADO** activo del Programa de Asistencia y todos los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el Servicio solicitado, tales como la descripción del problema y el tipo de ayuda que precise, un número telefónico en el cual localizarlo y dirección de ubicación. Si en el momento en que un **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** solicita el servicio no aparece como tal en la base de datos que LA ASOCIACIÓN le envía a **ADDIUVA**, ésta podrá brindar el servicio al **AFILIADO**, siempre que medie autorización expresa, por escrito o vía telefónica de un ejecutivo de LA ASOCIACIÓN autorizando el servicio adicional.
2. Mediante mapeo y sistemas **ADDIUVA** localizará al Personal de Asistencia más cercano al lugar donde se presente la Situación de Asistencia y sea requerido el Servicio.
3. Una vez asignado el Personal de Asistencia que prestará el servicio, **ADDIUVA** le informará al **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** el nombre del mismo y el tiempo estimado de arribo.
4. Todos los Servicios se monitorean de principio a fin para minimizar el tiempo de espera y verificar la correcta prestación del Servicio de acuerdo con los más altos estándares de calidad.

En caso de que el **AFILIADO** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicado, **ADDIUVA** no asumirá responsabilidad ni gasto

alguno relacionado con la no-prestación de los Servicios de Asistencia relacionados en el presente documento.

Como caso de excepción, en relación con los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado o previa autorización de **ADDIUVA**, en casos de fuerza mayor y caso fortuito, el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** podrán acudir directamente ante terceros para contratar la prestación del Servicio correspondiente. En tal caso, **ADDIUVA** reembolsará al **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** los gastos erogados de acuerdo con los límites del Servicio señalados en el presente documento. Para que el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** tenga derecho al reembolso aquí establecido, deberá presentar la correspondiente solicitud, acompañada de factura a nombre de **ADDIUVA**, dentro de un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir del momento en que se haya presentado la Situación de Asistencia. El reembolso se efectuará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la correcta presentación de la solicitud.

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

ADDIUVA podrá prestar los servicios en forma directa, con recursos técnicos y humanos propios, o en forma indirecta, por intermedio de contratistas, subcontratistas o proveedores, siempre que en el lugar en donde ha de prestarse el Servicio exista la infraestructura pública o privada, tales como vías y calles que permitan el acceso al **VEHÍCULO AFILIADO**, y las condiciones de seguridad y vigilancia pública o privada garanticen la integridad personal del Personal de Asistencia. En todo caso, **ADDIUVA** garantiza la disponibilidad de suplidores subcontratistas en las locaciones donde no tenga presencia dentro del Territorio.

SERVICIOS ADICIONALES

ADDIUVA podrá brindar un servicio no contemplado en el Programa de Asistencia a un **AFILIADO**, siempre que medie autorización expresa, por escrito o vía telefónica de un ejecutivo de LA ASOCIACIÓN autorizando el servicio adicional. Se entiende como servicios adicionales todos aquellos servicios que no estén comprendidos en cualquiera de los servicios de asistencia a que se refiere este Anexo. LAS PARTES convienen que, por los servicios adicionales, LA ASOCIACIÓN pagará a **ADDIUVA** por la prestación de los servicios, el costo total de la prestación directa causada en concepto de gastos administrativos y de coordinación. A la cantidad resultante se le deberá agregar el correspondiente Impuesto al Valor Agregado que se cause, en términos de las disposiciones fiscales aplicables.

EXCEDENTES

Se considera como Excedente, los gastos adicionales al límite del Servicio de Asistencia, ya sea por un servicio adicional o por que el Servicio implique gastos mayores. Cualquier costo que supere los límites establecidos en este documento, deberá ser pagado por el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** con sus propios recursos.