

# TERMINOS Y CONDICIONES

## ASISTENCIA BÁSICA, PREMIUM Y EMPRESARIAL

Cable and Wireless pone a su disposición el servicio de Asistencia las 24 horas del día, los 365 días del año a los clientes suscritos al servicio. El cliente más móvil debe solicitar la suscripción o afiliación del servicio de Asistencia llamando al 161, visitando tiendas a nivel nacional o solicitarlo a través de su ejecutivo de venta o pos venta para hacer uso de todos los beneficios del programa.

Cable and Wireless dispone de proveedores externos y certificados para la inmediata atención de las condiciones particulares del programa.

Una vez el cliente este suscrito al servicio, con tan solo una llamada al 205-0247, el proveedor o proveedores contratados por Cable and Wireless para brindar el servicio de asistencia a sus clientes, atenderá las consultas o gestiones del cliente suscrito o afiliado.

El Servicio de Asistencia aplica exclusivamente para clientes +Móvil postpago. La Asistencia Básica de B/.1.99 mensual, incluye: *servicios de coordinación y asistencia vial nacional* (envío y pago de grúa, cambio de llanta; suministro de combustible y electricidad; envío de cerrajero por pérdida o extravío de llaves); *asistencia vial a partir de 25 kilómetros en viajes nacionales* (hospedaje en hotel por robo de vehículo); *asistencia en el hogar* (envío y pago de cerrajero, plomero, electricista, vidriero); *asistencia médica telefónica* (traslado médico terrestre por accidente, E doctor); *asistencia legal* (por robo, fallecimiento de algún miembro del hogar, accidente automovilístico); *gestión de trámite de placa y revisado del vehículo*.

La Asistencia Premium de B/.2.99 mensual, además de los servicios de Asistencia Básica, incluye: *asistencia en el extranjero* (gastos médicos y hospitalarios, gastos dentales, repatriación en caso de fallecimiento, regreso de viaje por enfermedad, gastos de hotel por convalecencia x 10 días); *asistencia veterinaria* (orientación médica veterinaria, sala de urgencias para mascota); *asistencia bicicletas* (reparación de llanta por ponchadura, asistencia legal en caso de robo o accidente), *asistencia computadoras* (orientación telefónica de equipos e instalación de software).

El Servicio de Asistencia Empresarial aplica exclusivamente para clientes +Móvil postpago empresarial. La Asistencia Empresarial de B/.4.99 mensual, ofrece cobertura al titular de la cuenta y a dos (2) colaboradores adicionales, que incluye: *asistencia vial nacional* (envío y pago de grúa, cambio de llanta, suministro de combustible y electricidad, envío de cerrajero por pérdida o extravío de llaves); *asistencia para viajes nacionales* (regreso de viaje por urgencia médica, gastos de hotel por convalecencia, taxi al aeropuerto, vuelos locales, servicios de coordinación); *asistencia en la oficina* (envío de cerrajero, plomero, electricista);

*asistencia legal* (por requisitos migratorios, civil, penal, familiar); *asistencia en el extranjero* (gastos médicos y hospitalarios hasta B/.5,000.00); *asistencia para computadoras* (orientación telefónica de equipos e instalación de software).

Al precio de las Asistencia Básica, Premium o Empresarial aplican impuestos y límites de cobertura por evento.

### **PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.**

- a. El cliente de Cable and Wireless suscrito o afiliado al servicio que requiera hacer uso de la cobertura del servicio, se comunicará al número telefónico 205-0247.
- b. El cliente proporcionará al coordinador telefónico que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como cliente activo del servicio, así como demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar correctamente el (los) servicio(s) solicitado(s), tales como: la ubicación exacta del cliente; un número telefónico a efecto de poder localizarlo; descripción de la situación que presenta; motivo de la llamada, el tipo de ayuda que precise, etc.
- c. El coordinador telefónico confirmará si el solicitante de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- d. Una vez cumplidos todos los requisitos anteriores, el operador telefónico le prestará al cliente afiliado al servicio de Asistencia, los servicios a los que tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones.

### **CONDICIONES GENERALES.**

Se describen en el CUADRO DE SERVICIOS GENERALES los límites o coberturas de cada uno de los planes. En caso de exceder el límite del monto máximo o del número máximo de eventos indicados en el CUADRO DE SERVICIOS GENERALES, en un período de doce (12) meses por cada uno de los citados servicios, el prestador del servicio de Asistencia de Cable and Wireless comunicará dicha situación al cliente suscrito al servicio a efecto de indicarle el costo del servicio, para que previa autorización del cliente, éste lo pague o esté en posibilidad de entregar la factura respectiva por el excedente del servicio prestado al cliente.

Se brindará el servicio de Asistencia a los clientes que cuenten mínimamente con 18 años de edad hasta los 65 años cumplidos y cuenten con el servicio activo y sin mora a 30 días.

Se proporcionará los citados servicios dentro de la República de Panamá, las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año o en su caso, el horario específico que se mencione en cada uno de los servicios.

El servicio de Asistencia estará a disposición de los clientes suscritos a partir de las 48 horas siguientes a la suscripción de cualquiera de los Servicios de Asistencia Básico, Premium, Empresarial.

## **OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

- a. Contar con los servicios de Cable and Wireless al día, es decir sin mora mayor a 30 días.
- b. Abstenerse de realizar gastos médicos en relación con alguno de los servicios.
- c. Solo se brindará cobertura a clientes cuya residencia sea en la República de Panamá.
- d. Identificarse como cliente de Cable and Wireless ante el operador telefónico y los proveedores con quienes se coordinó la prestación del servicio.

En caso de que el cliente no cumpla adecuadamente con los requisitos antes indicados, Cable and Wireless no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación del servicio de Asistencia.

## **EXCLUSIONES GENERALES.**

No son objeto de servicio de Asistencia las situaciones de asistencia que presenten lo siguiente:

- a. La mala fe, fraude o abuso de confianza del cliente, comprobada por el personal de Cable and Wireless o prestadores del servicio.
- b. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, deslaves, etc.
- c. Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- d. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- e. La energía nuclear radiactiva.
- f. Enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje.
- g. Las situaciones de Asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por el cliente y/o los Beneficiarios contra de la prescripción del médico de cabecera o durante viajes de duración superior a sesenta (60) días naturales, no dan derecho a los Servicios de Asistencia
- h. La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- i. Enfermedades mentales.
- j. La adquisición y uso de prótesis o anteojos.
- k. El embarazo.
- l. Prácticas deportivas en competencia.
- m. Deportes de alto riesgo.
- n. El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del cliente en el procedimiento.
- o. Cuando la persona o empresa no se identifique como cliente del programa.

- p. Cualquier servicio de asistencia solicitado con más de 48 horas posteriores al momento de la emergencia o situación actual por la que solicite el servicio.
- q. Cuando el cliente incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este Anexo.
- r. Cuando el cliente no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente.
- s. Procedimientos no autorizados por Cable and Wireless o sus prestadores de servicio.
- t. Servicios a libre elección no autorizados por Cable and Wireless o sus prestadores de servicio.
- u. Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios: Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, transporte público, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.
- v. Cuando el automóvil haya sido introducido ilegalmente al país
- w. Cuando el cliente y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

## **ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD**

Cable and Wireless utiliza técnicos o profesionales debidamente calificados y autorizados por las autoridades correspondientes para practicar su profesión y prestar servicios. La responsabilidad profesional por las evaluaciones, diagnósticos, tratamientos y otros procedimientos a que sea sometido el cliente, corresponde directamente al profesional de la salud que preste estos servicios, y Cable and Wireless no asume responsabilidad alguna por los mismos. La provisión del servicio estará sujeta a la disponibilidad de la RED DE PRESTADORES de Cable and Wireless.

En relación con los servicios de traslado médico terrestre (ambulancia), la responsabilidad se limita a gestionar la provisión del servicio de dicho traslado y a cubrir su costo, dentro de los límites señalados. La provisión del servicio estará sujeta a las disponibilidades de la red de proveedores de Cable and Wireless, y/o a las disponibilidades de los servicios médicos públicos en los casos en que no exista disponibilidad de prestadores privados respecto de estos SERVICIOS en la localidad en cuestión.

## CUADRO DE SERVICIOS GENERALES ASISTENCIA BÁSICA Y PREMIUM

	BÁSICO		PREMIUM		
	COBERTURA EN USD MAXIMO POR EVENTO	MAXIMO DE EVENTOS	COBERTURA EN USD MAXIMO POR EVENTO	MAXIMO DE EVENTOS	
<b>ASISTENCIA VIAL NACIONAL</b>	Envío y Pago de Remolque (GRUA)	100	3	150	3
	Auxilio Vial (Cambio de Llanta, suministro de gasolina y paso de corriente)	50	3	150	3
	Referencia de Talleres de Chapistería	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE
	Envío de Cerrajero por Perdida o Extravío de Llaves	50	3	150	3
	Mecanica Ligera	No aplica		150	3
<b>ASISTENCIA VIAL A PARTIR DE KM 25</b>	Regreso o continuación de viaje	200	2	250	2
	Hotel por robo total del automovil	200	2	250	2
	Asistencia Administrativa	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE
	Transmisión de Mensajes	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE
<b>ASISTENCIA HOGAR</b>	Envío y pago de cerrajero	50	3	150	3
	Envío y pago de plomero	50	3	150	3
	Envío y pago de electricista	50	3	150	3
	Envío y pago de vidriero	50	3	150	3
	Referencia y coordinación de técnicos en el hogar	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE
	Orientación legal telefonica en caso de robo a casa habitación	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE
<b>ASISTENCIA MEDICA</b>	Orientación medica telefonica	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE
	Traslado medico terrestre por accidente	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE
	E-doctor	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE
	Orientación Nutricional Telefonica	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE
	Orientación Psicologica Telefonica	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE
	Referencias Medicas 24 Horas	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE
	Visita medica a domicilio	No aplica		100	3
	Asesoría legal telefonica por diversas ramas	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE
	Asistencia en caso de robo de automovil	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE
<b>ASISTENCIA LEGAL REGIONAL A PARTIR DEL KM 0</b>	Asesoría legal por fallecimiento en el hogar	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE
	Asistencia legal por accidente automovilístico	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE	SIN LIMITE
	<b>SERVICIO DE COORDINACION</b>	Servicio de Gestion para tramites de placas y revisado del vehiculo	SIN LIMITE	2	SIN LIMITE

<b>ASISTENCIA EN EL EXTRANJERO</b>	Gastos Medicos y de Hospitalización	No aplica	2000	2
	Gastos Dentales	No aplica	300	2
	Repatriación en caso de fallecimiento del titular o beneficiario	No aplica	2000	2
	Regreso de viaje por enfermedad	No aplica	1000	2
	Gastos de hotel por convalecencia durante 10 días	No aplica	150 por día	2
<b>ASISTENCIA VETERINARIA</b>	Orientación medica veterinaria	No aplica	SIN LIMITE	SIN LIMITE
	Sala de Urgencia Mascota	No aplica	100	2
<b>ASISTENCIA BICICLETAS</b>	Asistencia legal en caso de robo o accidente	No aplica	SIN LIMITE	SIN LIMITE
	Reparación de llanta por ponchadura	No aplica	20	2
<b>ASISTENCIA PC</b>	Orientación Telefonica para configuración de equipo e instalación de Software	No aplica	SIN LIMITE	SIN LIMITE

## PLAN ASISTENCIA BÁSICA

### 1. ASISTENCIA VIAL NACIONAL

#### ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE (GRÚA)

En caso de accidente automovilístico o avería mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo del cliente y/o beneficiarios, el prestador de servicio de Cable and Wireless gestionará y cubrirá el costo de los servicios del traslado en grúa por evento, al domicilio o taller que el cliente suscrito al servicio de asistencia o el equipo técnico indiquen. Antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, el prestador de servicio de Cable and Wireless se compromete a comunicar al cliente suscrito al servicio de asistencia, el monto del mismo para su autorización previa, el cual será pagado en forma inmediata por el cliente con sus propios recursos. En todos los casos, el cliente deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del vehículo del cliente hasta el taller de destino.

Exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo del cliente.

## **ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE PARA MOTOCICLETA (GRÚA)**

En caso de accidente de moto que no permita la circulación autónoma de la moto del cliente suscrito al servicio de asistencia, el prestador de servicios de Cable and Wireless gestionará y cubrirá el costo de los servicios de traslado por evento en remolque grúa, al domicilio o taller, o al lugar indicado por el cliente o el equipo técnico del prestador de servicio de Cable and Wireless, siempre y cuando el destino final sea la ubicación más próxima al lugar del evento.

Antes de proceder con el envío del servicio, y en caso de haber un excedente en el costo, el prestador de servicios de Cable and Wireless se compromete a comunicar al cliente suscrito al servicio de asistencia, el monto del mismo para su autorización previa, el cual será pagado en forma inmediata por el cliente, con sus propios recursos al prestador del servicio. Asimismo, tendrá que ser el cliente o alguno de sus beneficiarios, quien haya estado a la conducción de la moto del cliente suscrito. En todos los casos, el cliente suscrito al servicio de asistencia deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado de la moto del cliente afiliado hasta el lugar indicado. 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 la moto del cliente suscrito o afiliado.

## **Condiciones Particulares**

Estos servicios de Grúa para Automóvil o Moto se prestarán gratis hasta un monto de DLLS/ 100 por evento y 2 evento al año.

Para Asistencias en zonas rurales se aplica todo lo señalado precedentemente para servicios urbanos. Sin perjuicio de lo anterior, el tiempo para llegar a destino dependerá de los kilómetros que se tienen que recorrer después de la zona considerada como urbana. Una estimación de este tiempo será entregada al cliente suscrito o beneficiario al momento de la llamada solicitando esta asistencia.

## **Exclusiones**

No se considera custodia o bodegaje del vehículo. Si el vehículo o moto tuviere un carro de remolque, el costo de remolcarlo no está incluido. En caso de atascos profundos, sótano o zona de difícil acceso, no se brindará el servicio. No se consideran los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, etc.; por lo que el cliente suscrito al servicio de asistencia deberá asumirlos de su cuenta y cargo. Queda entendido que el servicio de remolque no se prestará a vehículos o motos con

carga, de uso comercial, de servicio público y/o heridos, taxis o motos de uso para servicios de courier o de cualquier otro tipo, que no sea de uso particular.

## **AUXILIO VIAL**

### **CAMBIO DE LLANTA**

En caso de que el cliente suscrito al servicio de asistencia reporte al prestador de servicio de Cable and Wireless que su vehículo necesita: Cambio de llanta por el repuesto, en caso de pinchadura en cuyo caso el cliente suscrito al servicio deberá contar con la llanta de repuesto, el prestador de servicio de Cable and Wireless gestionará y cubrirá el costo del envío de personal técnico que se encargue de dar solución al inconveniente respectivo, de tal manera que facilite el vehículo del cliente suscrito al servicio de asistencia, por el que se solicitó el servicio.

### **PASO DE CORRIENTE**

En caso de que el cliente suscrito reporte al prestador de servicio de asistencia de Cable and Wireless que su vehículo necesita: Paso de corriente, se le gestionará y cubrirá el costo del envío de personal técnico que se encargue de dar solución al inconveniente respectivo, de tal manera que facilite el vehículo del cliente suscrito, por el que se solicitó el servicio, moverse por sus propios medios.

### **ENVÍO DE COMBUSTIBLE**

En caso de que el cliente suscrito al servicio de asistencia reporte que su vehículo necesita: Suministro de gasolina de un máximo de 5 litros de combustible que solo será disponible a partir de 3 cuadras del domicilio registrado por cliente suscrito. Se gestionará y cubrirá el costo del envío de personal técnico que se encargue de dar solución al inconveniente respectivo, de tal manera que facilite el vehículo del cliente suscrito, por el que se solicitó el servicio, moverse por sus propios medios.

## **Condiciones Particulares**

Este servicio se prestará hasta un monto máximo de DLLS/ 50 por evento y 2 eventos al año. Esta cobertura máxima contempla el traslado de él o los operarios, mano de obra y herramientas que se deban utilizar. Dentro de la cobertura no se incluirá piezas o insumos como por ejemplo el costo del combustible para suministro, el valor de la batería o el valor de un neumático en caso de que sea necesario reemplazarlo. Por lo que el cliente deberá asumirlos de su cuenta y cargo.

## **CERRAJERÍA VIAL**

En caso de pérdida o extravío o inutilización de chapas o cerraduras que haga imposible el ingreso o salida del vehículo del cliente, y que hagan necesaria la intervención de un cerrajero o de servicios de emergencia, por no existir otras soluciones alternativas, se coordinará, previo requerimiento del cliente, el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la chapa o cerradura del vehículo del cliente.

## **Condiciones Particulares**

Este servicio se prestará hasta un monto máximo de DLLS/ 150 por evento y 3 eventos al año. Esta cobertura máxima contempla el traslado de él o los operarios, mano de obra y herramientas que se deban utilizar. Si se genera cualquier costo adicional como repuestos, chapas, duplicados de llaves, etc. éstos deben ser provistos por el beneficiario o AFILIADO asumiendo GEA el costo de mano de obra y materiales necesarios para su instalación.

## **REFERENCIA DE TALLERES**

Previa solicitud telefónica del cliente, se le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería. El prestador del servicio de asistencia de Cable and Wireless proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las ciudades capitales y áreas metropolitanas. En las demás ciudades, se hará lo posible por ayudar al cliente a contactar un taller mecánico con la mayor celeridad. No se asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados. En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el cliente con sus propios recursos.

## **Condiciones Particulares**

Este servicio se prestará sin límite de montos y sin límite de eventos.

## **2. ASISTENCIA VIAL KM 25 – VIAJES NACIONALES**

### **REGRESO O CONTINUACIÓN DE VIAJE POR ROBO DE AUTOMÓVIL.**

### **HOTEL POR ROBO TOTAL DE AUTOMÓVIL.**

Después de levantar el acta por robo total ante las autoridades competentes, se sufragará exclusivamente uno de los siguientes gastos a elección del usuario siempre y cuando tales circunstancias sucedan a una distancia mínima de 25 km o más desde el lugar de residencia permanente del usuario.

Se pagará únicamente la estancia en un hotel por una noche. El pago del hotel solo incluye la estancia, quedan excluidos los alimentos, servicios de bar, y demás en que incluya el afiliado



mientras permanezca en el hotel, dichos gastos serán pagados por el afiliado con sus propios recursos.

Se pagará el desplazamiento del usuario en el medio de transporte más idóneo en clase económica-turista. Dicha transportación será hasta su residencia permanente o bien el destino de viaje del usuario.

Se cubrirá la estancia o el traslado, según haya elegido el usuario de sus acompañantes hasta el límite de pasajeros que se estipula en el documento que expide la autoridad correspondiente y/o agencia de automóviles para cada vehículo del usuario.

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

El afiliado en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

Si para un cierto automóvil se requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada periodo de doce meses, entonces el prestador del servicio de asistencia de Cable and Wireless deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

## **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**

En caso de robo o pérdida de documentos esenciales para la continuación del viaje, como son pasaporte, visa, boleto de avión, etc. El prestador del servicio de asistencia de Cable and Wireless proveerá de la información necesaria, así como del procedimiento a seguir con las autoridades locales con el fin de obtener el reemplazo de dichos documentos perdidos o robados.

## **TRANSMISIÓN DE MENSAJES**

El prestador del servicio de asistencia de Cable and Wireless se encargará de transmitir a petición previa del usuario los mensajes urgentes que le soliciten derivados de una situación de emergencia.

## **3. ASISTENCIA HOGAR**

Se garantiza la puesta a disposición del cliente de ayuda material a la brevedad posible, con el fin de limitar y controlar los daños materiales ocasionados por un accidente o inconveniente fortuito que deteriore la vivienda del cliente (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una

cerradura exterior inservible, un cristal roto) e inhabilitación de la vivienda del cliente, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude a continuación:

## **ENVÍO DE TÉCNICO EN MATERIA DE CERRAJERÍA POR EMERGENCIA**

En caso de pérdida o extravío o inutilización de chapas o cerraduras que haga imposible el ingreso o salida a la vivienda del cliente, y que hagan necesaria la intervención de un cerrajero o de servicios de emergencia, por no existir otras soluciones alternativas, se obliga a enviar con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la chapa o cerradura.

### **Exclusiones Materia De Cerrajería**

Piezas y/o repuestos que necesiten ser remplazadas como resultado de la solución de emergencia (tales como cerraduras, duplicados de llaves, etc.) que ameriten remplazo por antigüedad, mantenimiento, mala instalación previa u obsolescencia, estos repuestos deben ser provistas por el cliente.

En materia de Cerrajería, si se genera la necesidad de cambio de la cerradura, ésta debe ser provista por el beneficiario o cliente asumiendo el proveedor del servicio de asistencia de Cable and Wireless, el costo de mano de obra y materiales necesarios para su instalación.

Las instalaciones que correspondan a bienes comunes o de edificios regidos por el régimen de la ley de pisos o de propiedad horizontal o que sean de propiedad de terceros, no se considerarán como pertenecientes a la vivienda del cliente aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

## **ENVÍO DE TÉCNICO EN MATERIA DE FONTANERÍA POR EMERGENCIA**

En caso de rotura o desperfecto accidental de cañerías, estanques de artefactos sanitarios, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del cliente, que originen la necesidad de reparar la rotura o avería en forma inmediata, se enviará a la brevedad un técnico especializado que realizará las labores necesarias para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes de la vivienda del cliente lo permitan y la avería no se deba a responsabilidad de la empresa sanitaria correspondiente al domicilio o esté dentro de la responsabilidad del mantenimiento periódico de las redes.

### **Exclusiones**

Piezas y/o repuestos que necesiten ser remplazadas como resultado de la solución de emergencia (tales como grifería en general, tuberías, termas, tanques de agua, etc.) que

ameriten remplazo por antigüedad, mantenimiento, mala instalación previa u obsolescencia, estos repuestos deben ser provistas por el cliente.

Las instalaciones que correspondan a bienes comunes o de edificios regidos por el régimen de la ley de pisos o de propiedad horizontal o que sean de propiedad de terceros, no se considerarán como pertenecientes a la vivienda del cliente aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

## **ENVÍO DE TÉCNICO EN MATERIA DE ELECTRICIDAD POR EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias de la vivienda del cliente se produzca un corte de energía eléctrica total o parcial, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las instalaciones del inmueble lo permitan.

### **Exclusiones Materia De Electricidad**

Piezas y/o repuestos que necesiten ser remplazadas como resultado de la solución de emergencia (tales como tableros, llaves termo magnéticas, cableados, luminarias de todo tipo, etc.) que ameriten remplazo por antigüedad, mantenimiento, mala instalación previa u obsolescencia, estos repuestos deben ser provistas por el cliente.

Las instalaciones que correspondan a bienes comunes o de edificios regidos por el régimen de la ley de pisos o de propiedad horizontal o que sean de propiedad de terceros, no se considerarán como pertenecientes a la vivienda del cliente aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

## **ENVÍO DE TÉCNICO EN MATERIA DE VIDRIERÍA POR EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o cristales de puertas o de ventanas que formen parte del cerco exterior de la vivienda del cliente, poniendo en riesgo la seguridad de la misma o sus ocupantes, se enviará a la brevedad un técnico que procederá a la reposición del elemento, siempre y cuando las condiciones del día y la hora lo permitan.

### **Exclusiones Materia De Vidriería**

Eventos que tengan como origen riesgos de la naturaleza  
Mamparas y/o vidrios interiores de la vivienda o de áreas comunes en edificios multifamiliares.

## **REFERENCIA DE TÉCNICOS EN SU LOCALIDAD PARA MANTENIMIENTOS EN GENERAL**

Cuando el cliente requiera de servicios conexos en el hogar tales como los de carpintería, decoración, ebanistería, pintura y/o lavado de tanques, se enviará, previa solicitud del AFILIADO, un profesional o técnico especialista a fin de que le provea dicha clase de servicios. El costo de los servicios descritos correrá por cuenta del cliente. El servicio otorgado será de conexión y sin límite de eventos.

### **Condiciones Particulares**

Este servicio se prestará sin límite de montos y sin límite de eventos.

## **ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO A DOMICILIO**

Si se presentase un robo en el inmueble que constituye el domicilio habitual del cliente o a causa de robo de su negocio, se le brindará la asesoría legal vía telefónica para que realice todas las denuncias que fueran necesarias ante las autoridades competentes y hacer lo posible por recuperar las pertenencias objeto del robo y/o asalto.

### **Condiciones Particulares**

Este servicio no incluye pago de especies valoradas u otros gastos administrativos y policiales. El servicio se prestará sin límite de costo y sin límite de eventos por año.

## **4. ASISTENCIA MÉDICA**

### **ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA**

Previo solicitud del cliente, Cable and Wireless a través de su prestador de servicio, brindará orientación médica telefónica a los beneficiarios cualquier día de la semana las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que cliente pueda resolver sus consultas sobre alguna dolencia o enfermedad.

### **Condiciones Particulares**

Cable and Wireless ni el prestador de este servicio de asistencia se hacen responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra cliente correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y el personal médico GENERAL en ningún momento diagnosticará o recetará a un paciente vía telefónica. Este servicio se prestará sin límite de montos y sin límite de eventos.

## **TRASLADO MEDICO TERRESTRE EN CASO DE ACCIDENTE-AMBULANCIA**

En caso de que el cliente sufra un accidente que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización considerada como EMERGENCIA MÉDICA, se podrá coordinar y cubrir el costo del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano previa autorización del EQUIPO MÉDICO del prestador de servicio de Cable and Wireless, siempre y cuando exista en la ciudad la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir, se podrá brindar el servicio en la modalidad de reembolso. El cliente en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

### **Condiciones Particulares**

Este servicio se prestará sin límite de monto máximo y sin límite de eventos. Se trasladará al cliente al hospital y/o clínica más cercana a su domicilio. El cliente tendrá la opción de escoger la clínica y/o hospital dentro de la zona urbana. Cabe resaltar que el doctor a cargo será el responsable de determinar la magnitud de la emergencia y dependiendo de ello, trasladará al paciente al centro hospitalario más próximo.

El servicio de transporte en ambulancia considera al “paciente” con un máximo de un acompañante. El tipo de ambulancia será definido por el equipo médico de los proveedores de Cable and Wireless a cargo del procedimiento específico para cada cliente, dependiendo de la emergencia del cliente o beneficiario.

En caso de que el Centro Médico, Hospital o Clínica más cercana a la que se haya trasladado al AFILIADO, no cuente con los implementos y recursos necesarios para la atención de emergencia (de maquinarias, espacio, personal, etc.) y si el AFILIADO lo autoriza, GEA coordinará el traslado del lugar a otro Centro Médico más cercano, descontando 1 evento adicional. Los costos por tiempo de espera deberán ser cubiertos por el AFILIADO. El traslado se realizará dentro de la misma localidad en la que reside el AFILIADO.

## **ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA**

Previo solicitud del cliente, se brindará orientación de materia nutricional, vía telefónica a los beneficiarios cualquier día de la semana las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que el cliente pueda resolver sus consultas sobre algún tema relativo a la especialidad nutricional.

### **Condiciones Particulares**

No existe responsabilidad de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el cliente correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y el personal médico profesional en ningún momento

diagnosticará o recetará a un paciente vía telefónica. Este servicio se prestará sin límite de montos y sin límite de evento.

## **ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA**

Previa solicitud del cliente, se le brindará orientación psicológica telefónica a los beneficiarios cualquier día de la semana las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que el cliente pueda resolver sus consultas.

### **Condiciones Particulares**

GEA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra EL AFILIADO correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el SERVICIO se prestará como una orientación y el personal de psicología GENERAL en ningún momento diagnosticará o recetará a un paciente vía telefónica. Este servicio se prestará sin límite de montos y sin límite de eventos.

## **REFERENCIA DE MÉDICOS ESPECIALISTAS EN CLÍNICAS Y HOSPITALES**

Se proporcionará referencias de médicos especialistas en clínicas y hospitales, y en su caso coordinará la cita con un médico de la red propia de prestadores de servicio de Cable and Wireless, cuando el cliente suscrito al servicio de asistencia así lo solicite. Cable and Wireless ni sus prestadores del servicio serán responsables por el diagnóstico o tratamiento que realice el especialista. El costo de la consulta, medicamentos y tratamientos derivados de la misma serán cubiertas por el cliente en su totalidad.

### **Condiciones Particulares**

Este servicio se prestará sin límite de costo y sin límites de eventos.

## **5. ASISTENCIA LEGAL NACIONAL A PARTIR DEL KM 0**

### **ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA**

Si a raíz de un accidente en que se vea involucrado el cliente suscrito al servicio de asistencia, éste requiriera orientación legal, el prestador del servicio de Cable and Wireless brindará al cliente, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en las materias civil o penal, las veinticuatro horas del día durante los 365 días del año, con el objeto de orientar al cliente suscrito al servicio de asistencia, sobre los pasos a seguir y revisar las vías de acción posibles dependiendo de la situación en la que éste se encuentre.

## **Condiciones Particulares**

En caso de que, derivado de la consulta realizada, el cliente suscrito o afiliado al servicio de asistencia requiera una atención personalizada, los gastos en que incurra el cliente por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán costeados con sus propios recursos. La consultoría a que se refiere este servicio será únicamente con fines de orientación para el cliente suscrito, por lo que Cable and Wireless ni los prestadores del servicio serán responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el cliente. Este servicio se dará sin costo y sin límite de eventos.

### **ASISTENCIA LEGAL EN SITIO EN CASO DE ROBO Y ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO**

En caso de un robo en el domicilio o negocio y/o accidente en que se vea involucrado el cliente suscrito o afiliado al servicio de asistencia, y éste requiriera la presencia de un abogado en sitio, el prestador de los servicios de Cable and Wireless enviará al cliente un abogado presencial en el lugar evento para que pueda asesorarlo en los trámites que se requieran.

## **Condiciones Particulares**

Este servicio se prestará sin límite con un máximo de dos horas por evento. Los gastos adicionales como movilidad para trasladarse a la comisaria, tramites documentarios y otros serán asumidos por el cliente suscrito al servicio.

La consultoría a que se refiere este servicio será únicamente con fines de orientación para el cliente, por lo que Cable and Wireless ni sus prestadores no serán responsables por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el cliente.

### **ASISTENCIA LEGAL POR FALLECIMIENTO EN EL HOGAR**

En caso de fallecimiento del cliente suscrito o afiliado al servicio, el prestador de servicio de asistencia asesorará telefónicamente en todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes al cliente suscrito o afiliado y/o sus beneficiarios como son: levantamiento de cadáver, necropsia, denuncia, declaración de testigos, trámites de acta de defunción, entre otras.

Para el otorgamiento de todos los servicios de asistencia legal descritos en este punto, será necesario que el cliente nombre como su abogado al designado por parte del prestador de servicios de Cable and Wireless lo cual no implicará ningún costo para el usuario.

## **6. SERVICIOS DE COORDINACIÓN.**

El prestador del servicio a Cable and Wireless, a solicitud del usuario, coordinará una cita con el proveedor para que este realice la revisión vehicular correspondiente y procurará la respectiva certificación la cual pagará el cliente afiliado por el monto legalmente establecido. Así mismo y previa autorización del cliente afiliado podrá realizar los trámites administrativos para la obtención de las placas de su vehículo, el costo de este servicio de gestión será preferencial, el cual deberá de pagar el cliente al proveedor.

## **PLAN ASISTENCIA PREMIUM**

Hace referencia a las definiciones y exclusiones del plan de asistencia básico y adicional lo siguiente:

### **1. MECÁNICA LIGERA-ASISTENCIA VIAL NACIONAL**

En caso de que el cliente reporte que su vehículo tiene desperfectos técnicos, se proporcionará el apoyo de un técnico para una revisión primaria in situ. Solo incluye fallas básicas.

#### **Condiciones Particulares**

Este servicio se prestará hasta con un monto máximo de DLLS/ 150 y 3 evento al año. La cobertura solo incluye los servicios del técnico y la revisión básica. Los gastos adicionales de repuestos, reparaciones y otros, correrán por cuenta del cliente

### **2. VISITA MEDICA A DOMICILIO-ASISTENCIA MÉDICA**

En caso que cliente requiera la evaluación de un médico por alguna enfermedad o molestia catalogada como URGENCIA MEDICA, se gestionará el envío de un médico general al domicilio o al lugar donde el cliente indique siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita en la localidad donde se encuentre el cliente. En las ciudades en las que no se cuente con infraestructura adecuada.

#### **Condiciones Particulares**

Dicho servicio se brindará hasta DLLS/100. Este servicio se brinda hasta 3 eventos al año. Los exámenes que deba realizarse el cliente, así como los medicamentos y demás gastos que deriven de dicha asistencia médica, serán pagados por el cliente con sus propios recursos. El cliente en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios. Este servicio se prestará como una asistencia médica de emergencia, por lo que el proveedor de servicios de Cable and Wireless no se hace responsable por el chequeo personal del cliente con un médico especialista.



### **3. ASISTENCIA EN EL EXTRANJERO**

#### **GASTOS MÉDICOS Y DE HOSPITALIZACIÓN**

En caso de que el cliente sufra un accidente, enfermedad repentina, o urgencia médica durante un viaje en el extranjero y durante el periodo de vigencia de este contrato, se gestionará y cubrirá los costos de los servicios médicos necesarios.

Quedan excluidos costos de prótesis, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, revisiones de salud periódicas, "check up" o rutinarias, así como gastos médicos y de hospitalización realizados fuera del país de residencia cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del beneficiario.

Si para un cierto contrato al proveedor de servicio de asistencia de Cable and Wireless se le requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número de servicios por cada periodo de doce (12) meses, antes de dar el servicio, comunicárselo al cliente e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague su propio peculio.

El cliente en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

#### **GASTOS DENTALES**

##### **LIMPIEZA DENTAL (PROFILAXIS, HIGIENE ORAL, DETARTRAJE SIMPLE + PULIDO)**

El proveedor de servicio de asistencia de Cable and Wireless coordinará la cita para la realización de la Limpieza Bucal para el cliente y/o beneficiarios. Este servicio incluye Profilaxis, Higiene oral, Detartraje simple y Pulido de la Dentadura.

#### **Condiciones Particulares**

Este servicio se brindará sin límite y hasta 1 evento.

Cuando el cliente considere adecuado realizarse una evaluación más específica, a solicitud, y sólo a petición del mismo, se le coordinará la reservación, quedando a cargo del cliente todo y cualquier gasto asociado al uso del servicio solicitado, los cuales serán asumidos por el cliente con sus propios recursos y bajo sus propios riesgos, no se asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada, disponibilidad o falta de la misma por parte del establecimiento elegido.

##### **EMERGENCIA DENTAL (CONTROL DEL DOLOR)**

En caso de que el cliente requiera la atención de una EMERGENCIA DENTAL, a causa de presentar cuadros agudos dentales, se cubrirá el costo de la atención medica odontológica en los términos y con las limitaciones previstas en este documento. Se practicará aquellas acciones necesarias para eliminar el dolor del paciente (ODONTALGIA), para lo cual se

procederá desde la evaluación inicial al cliente hasta la obtención de radiografías si el caso lo requiere.

## **Condiciones Particulares**

El presente servicio se prestará en la RED DE PRESTADORES ODONTOLÓGICOS de los proveedores de Cable and Wireless hasta el límite de DLLS/300 y 2 eventos al año.

Para efectos del servicio odontológico la atención de EMERGENCIA ODONTOLÓGICA incluirá un diagnóstico inicial, las medidas terapéuticas destinadas a la atención, manejo y tratamiento de un evento odontológico que afecte los tejidos duros y blandos de la cabeza y cavidad oral, de acuerdo a los beneficios descritos en este documento, siempre y cuando sean consideradas una emergencia y serán atendidos en la RED DE PRESTADORES ODONTOLÓGICOS de los proveedores de Cable and Wireless.

Se detallan los siguientes eventos inmediatos considerados como emergencias odontológicas:

- Dolor
- Apertura de Diente (inicio para una endodoncia)
- Caída de Puente
- Salida de Resina
- Fractura de Diente

## **AMALGAMAS EN PRIMERA Y SEGUNDA SUPERFICIE**

Corresponde al procedimiento realizado por el Odontólogo de la RED DE PRESTADORES, quien por medio de medidas terapéuticas necesarias procede a la eliminación de la caries dental. Posteriormente, de ser necesario realizara la restauración de la cavidad resultante, mediante la aplicación de los biomateriales dentales que se encuentren cobertura dos dentro de las presentes condiciones generales.

Curación con Amalgamas en Primera y Segunda Superficie, que se brindará hasta DLLS/ 100 por evento y 2 eventos al año

## **RESINAS EN PRIMERA Y SEGUNDA SUPERFICIE**

Corresponde al procedimiento realizado por el Odontólogo de la RED DE PRESTADORES, quien por medio de medidas terapéuticas necesarias procede a la eliminación de la caries dental. Posteriormente, de ser necesario realizara la restauración de la cavidad resultante, mediante la aplicación de los biomateriales dentales que se encuentren cobertura dos dentro de las presentes condiciones generales.

Curación con Resina en primera y segunda superficie, que se brindará hasta DLLS 100.00 por evento y 02 eventos al año

## **EXTRACCIÓN SIMPLE**

Corresponde al procedimiento realizado por el Odontólogo de la RED DE PRESTADORES, quien por medio de medidas terapéuticas necesarias procede a la eliminación de la caries dental. Posteriormente, de ser necesario realizara la restauración de la cavidad resultante, mediante la aplicación de los biomateriales dentales que se encuentren cobertura dos dentro de las presentes condiciones generales. Este servicio se prestará únicamente por emergencia dental y se encuentra incluido el siguiente servicio:

## **REPATRIACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR O BENEFICIARIO**

En caso de que el afiliado titular o alguno de los beneficiarios fallecieran durante el viaje se gestionará y cubrirá el traslado por vía terrestre, aérea o cualquier otro medio que elija el afiliado o los familiares en clase económica y de acuerdo a los límites y montos que para tal efecto se acordaron, hasta el lugar de residencia permanente. Quedan incluidos los gastos de agencia aduanal o equivalente para los trámites de permisos, autenticaciones o cartas de salida del país donde se encuentre, así como costo del medio de transportación.

## **REGRESO DE VIAJE POR ENFERMEDAD**

Si como consecuencia de una enfermedad no preexistente o crónica o accidente previamente comunicada al proveedor de servicios de asistencia de Cable and Wireless, el afiliado se encuentre a más de 40 kilómetros de su RESIDENCIA PERMANENTE dentro de la República de Panamá y se viera imposibilitado de regresar en circunstancias normales, se cubrirá hasta el monto máximo de cobertura indicada en la tabla de beneficios el costo de los gastos de autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte, en clase económica para el regreso de su viaje a su lugar de residencia permanente con un límite máximo señalado en el Cuadro de Servicios Generales.

Para acceder a este beneficio se deberán de cumplir las siguientes condiciones formales:

- ❖ Que la enfermedad (no preexistente o crónica) o accidente hayan sido comunicadas previamente.
- ❖ Que el tratamiento médico haya sido previamente autorizado por el EQUIPO MÉDICO.
- ❖ Que un profesional médico (con la validación del EQUIPO MÉDICO) recomiende el traslado en un medio de transporte no público y/o acondicionado según el estado de salud del afiliado.
- ❖ Informe médico con el diagnóstico e imposibilidad del afiliado de viajar como pasajero regular (con la validación del EQUIPO MÉDICO).

## **GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA DURANTE 10 DÍAS**

Si como consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente o crónica, el cliente se viera imposibilitado de continuar con su viaje dentro de la República de Panamá por recomendación médica comprobada fehacientemente y previo visto bueno del EQUIPO MÉDICO, se asumirá el costo de alojamiento del afiliado. Este servicio será prestado con un límite máximo señalado en el Cuadro de Servicios Generales.

Para acceder a este beneficio, el afiliado o un acompañante deberá comunicar previamente tal necesidad y brindar al operador toda la información requerida. Asimismo, se requerirá el diagnóstico médico que indique la necesidad de dicha convalecencia, especificando las razones médicas. El proveedor del servicio de asistencia de Cable and Wireless reserva la facultad de determinar el lugar más idóneo para el alojamiento y con ello la extensión de su estadía requerida con ayuda del previo visto bueno del EQUIPO MÉDICO.

El excedente por evento será cubierto por el afiliado con sus propios recursos.

El pago del hotel solo incluye la estancia, quedan excluidos los alimentos, servicios de bar, y demás en que incurra el afiliado mientras permanezca en el hotel, dichos gastos serán pagados directamente por el afiliado con sus propios recursos.

Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, antes de dar el servicio, comunicárselo al afiliado e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

## **4. ASISTENCIA VETERINARIA**

Los servicios de asistencia que se brindan son para las mascotas (Perro), el cliente puede tener 1 o más mascotas que serán atendidas de acuerdo a los beneficios de la asistencia. Edad de la mascota para la atención es a partir de los 03 meses hasta los 10 años.

## **ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA**

Previa solicitud del cliente, se brindará orientación veterinaria telefónica a los beneficiarios cualquier día de la semana las 24 (veinticuatro) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, para que el dueño DE LA MASCOTA AFILIADA pueda resolver sus consultas sobre alguna dolencia o enfermedad.

## **Condiciones Particulares**

En caso EL AFILIADO requiera la evaluación de un veterinario, el proveedor de servicios de asistencia de Cable and Wireless no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el dueño DE LA MASCOTA AFILIADA correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el SERVICIO se prestará como una orientación y

el personal veterinario, en ningún momento diagnosticará o recetará a un paciente vía telefónica. Este servicio se prestará sin límite de montos y sin límite de eventos.

## **SALA DE EMERGENCIAS MASCOTA**

### **EN CASO DE URGENCIA POR ENFERMEDAD**

Valoración clínica por veterinario, exámenes de laboratorio, exámenes de imágenes y medicamentos (dosis inicial).

### **EN CASO DE URGENCIA POR ACCIDENTE**

Valoración clínica por veterinario, exámenes de laboratorio, exámenes de imágenes y medicamentos (dosis inicial), material de uso médico (yeso, vendas, etc.), equipo y material de sutura.

Cubre hasta 100 dls. por evento y hasta 2 eventos al año

## **5. ASISTENCIA BICICLETAS**

### **REPARACIÓN DE LLANTA POR PONCHADURA.**

Cubre hasta 2 eventos por año con un límite de 20 dls. por evento

## **ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO.**

Si a raíz de un robo y/o accidente en que se vea involucrado el cliente, éste requiriera la presencia de un abogado en sitio, se enviará al cliente un abogado presencial en el lugar evento para que pueda asesorarlo en los trámites que se requieran.

## **6. ASISTENCIA PC**

### **ASISTENCIA TECNOLÓGICA (ORIENTACIÓN TELEFÓNICA, INSTALACION DE SOFTWARE, ANTIVIRUS, ETC.)**

Prevía solicitud del cliente, se brindará la asesoría y orientación en instalación software y antivirus.

## **CONEXIÓN REMOTA PARA CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS**

Prevía solicitud del cliente, se realizará conexión de manera remota para la configuración de equipos como PC, laptops, tablets.

## **PLAN ASISTENCIA EMPRESARIAL CUADRO DE SERVICIOS GENERALES**

### PROGRAMA DE ASISTENCIA EMPRESAS

		COBERTURA EN USD MAXIMO POR EVENTO	MAXIMO DE EVENTOS	
ASISTENCIA VIAL	ENVIO Y PAGO DE REMOLQUE ( GRUA )	\$150.00	SL	
	AUXILIO VIAL	\$150.00	SL	
	CERRAJERIA VIAL	SL	SL	
ASISTENCIA VIAJES NACIONALES	REGRESO DE VIAJE POR URGENCIA MEDICA	\$1,000.00	2	
	GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA	150 X 10 DIAS	2	
	TAXI AL AEROPUERTO VUELOS LOCALES	\$25.00	3	
	REFERENCIA Y COORDINACION DE HOTELES, RESTAURANTES Y LINEAS AEREAS	SL	SL	
ASISTENCIA OFICINA	PLOMERO	\$100.00	3	
	CERRAJERO	\$100.00	3	
	ELECTRICISTA	\$100.00	3	
ASISTENCIA LEGAL	ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA PARA REQUISITOS MIGRATORIOS	SL	SL	
	ORIENTACION LEGAL TELEFONICA	CIVIL	SL	SL
		PENAL	SL	SL
		FAMILIAR	SL	SL
ASISTENCIA EXTRANJERO	GASTOS MEDICOS Y DE HOSPITALIZACION	\$5,000.00	2	
ASISTENCIA PC	ORIENTACION TELEFONICA PARA CONFIGURACION DE EQUIPOS E INSTALACION DE SOFTWARE	SL	SL	

### **1. ASISTENCIA VIAL**

#### **ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE PARA AUTOMÓVIL (GRÚA)**

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma de uno de los VEHÍCULOS DEL AFILIADO, se gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el AFILIADO.

Antes de efectuar 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 y de manera directa por el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor.

En todos los casos, el AFILIADO deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO hasta el taller de destino o lugar indicado, excepto en los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro hospitalario o clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo.

Queda entendido que el SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a vehículos con carga y/o heridos. Tampoco se organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, etc.

## **AUXILIO VIAL**

Cambio de llanta por el repuesto en caso de pinchadura, falta de combustible (hasta por un máximo 2 dos galones), o necesidad de paso de corriente de los VEHÍCULOS DEL AFILIADO, se gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios con un límite máximo señalado en el Cuadro de Servicios Generales.

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor. EL AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA CORPORATIVA

## **CERRAJERÍA VIAL**

En caso de que el afiliado extravíe las llaves de su vehículo, se coordinará el envío de un cerrajero para abrir las puertas principales del vehículo y solucionar la eventualidad mencionada. No se realizarán copias de llaves ni se arreglarán chapas de las puertas. Queda entendido que no se incluye en este servicio el pago de reparación o reposición de llaves, sistemas de alarmas o chapas de auto, ni es procedente el servicio por deterioro de sistemas de alarma del vehículo. En ningún caso se considera dentro del servicio de cerrajería la apertura de maleteros, hechura de llaves o llaves partidas dentro del cilindro de arranque.

## **2. ASISTENCIA VIAJES NACIONALES**

### **REGRESO DE VIAJE POR URGENCIA MEDICA**

Si como consecuencia de una enfermedad no preexistente o crónica o accidente previamente comunicada al 205-0247, el AFILIADO se encuentre 30 kilómetros de su RESIDENCIA PERMANENTE dentro de la República de Panamá y se viera imposibilitado de regresar en circunstancias normales, se cubrirá el costo de los gastos de autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte, en clase económica para el regreso de su viaje a su lugar de residencia permanente con un límite máximo señalado en el Cuadro de Servicios Generales.

Para acceder a este beneficio se deberán cumplir las siguientes condiciones formales:

Que la enfermedad (no preexistente o crónica) o accidente hayan sido comunicadas previamente.

Que el tratamiento médico haya sido previamente autorizado por el EQUIPO MÉDICO.

Que un profesional médico (con la validación del EQUIPO MÉDICO) recomiende el traslado en un medio de transporte no público y/o acondicionado según el estado de salud del AFILIADO.

Informe médico con el diagnóstico e imposibilidad del AFILIADO de viajar como pasajero regular (con la validación del EQUIPO MÉDICO).

## **GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA**

Si a consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente o crónica, EL AFILIADO se viera imposibilitado de continuar con su viaje dentro de la República de Panamá por recomendación médica comprobada fehacientemente y previo visto bueno del EQUIPO MÉDICO, se asumirá el costo del alojamiento del AFILIADO. Este servicio será prestado con un límite máximo señalado en el Cuadro de Servicios Generales, detallado en esta Adenda.

Para acceder a este beneficio, el AFILIADO o un acompañante deberá comunicar previamente tal necesidad y brindar al operador toda la información requerida. Asimismo, se requerirá el diagnóstico médico que indique la necesidad de dicha convalecencia, especificando las razones médicas. Se reserva la facultad de determinar el lugar más idóneo para el alojamiento y con ello la extensión de su estadía requerida con ayuda del previo visto bueno del EQUIPO MÉDICO.

El excedente por evento será cubierto por el AFILIADO con sus propios recursos.

El pago del hotel solo incluye la estancia, quedan excluidos los alimentos, servicios de bar, y demás en que incurra el AFILIADO mientras permanezca en el hotel, dichos gastos serán pagados directamente por el AFILIADO con sus propios recursos.

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

Si los servicios excedieren el límite del costo máximo o del número máximo de servicios por cada período de doce (12) meses, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague de su propio peculio.

## **TAXI AL AEROPUERTO VUELOS LOCALES**

En caso de que el AFILIADO se encuentre de viaje dentro de la república de Panamá, a petición del AFILIADO, se gestionará y cubrirá el costo de un taxi al Aeropuerto más cercano, con un límite máximo señalado en el Cuadro de Servicios Generales. Este servicio solo aplica para el titular de la tarjeta. Este servicio se prestará con un límite máximo señalado en el Cuadro de Servicios Generales.

## **REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE HOTELES, RESTAURANTES Y LÍNEAS AÉREAS**

Cuando el AFILIADO previa solicitud telefónica, requiera de referencias sobre hoteles, restaurantes, y líneas aéreas, se proporcionará la información de los establecimientos que considere adecuados a la solicitud, así como el lugar donde se obtiene el mejor precio de compra.

No se realizará ninguna reservación ni sumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del establecimiento elegido.



Este servicio será prestado con un límite máximo señalado en el Cuadro de Servicios Generales.

### **3. ASISTENCIA OFICINA**

Cable and Wireless con su programa de Asistencia, brinda servicios y coordinaciones ante cualquier eventualidad las 24 horas del día, los 365 días del año a sus clientes afiliados. Con tan solo una llamada se dispondrá todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención, sujetándose para ello a las condiciones particulares del programa.

Se garantiza la puesta a disposición del AFILIADO de ayuda material a la brevedad posible, con el fin de limitar y controlar los daños materiales ocasionados por un accidente o inconveniente fortuito que deteriore la OFICINA AFILIADA (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal roto) e inhabilitación de la OFICINA AFILIADA, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude a continuación:

### **ENVÍO DE TÉCNICO EN MATERIA DE FONTANERÍA POR EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la oficina del AFILIADO, se presente alguna avería, rotura o fuga de agua que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Exclusiones del servicio de plomería.- Queda excluido del presente servicio: i) Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería; ii) La reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua; iii) Cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones; iv) Se excluye también cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado y, v) No se considerarán como EMERGENCIA los servicios de destapar muebles de baño, muebles de cocina, registros sanitarios, cañerías, etc.

## **ENVÍO DE TÉCNICO EN MATERIA DE CERRAJERÍA POR EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la OFICINA AFILIADA del AFILIADO o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, a solicitud del AFILIADO se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso a la OFICINA AFILIADA y el correcto cierre de la puerta de la OFICINA AFILIADA.

## **ENVÍO DE TÉCNICO EN MATERIA DE ELECTRICIDAD POR EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la oficina del AFILIADO, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, se incluye en este servicio la reparación o cambio de tableros eléctricos, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la oficina del AFILIADO.

Exclusiones del servicio de electricidad.- Queda excluido del presente servicio la reparación y/o reposición de averías propias de: i) Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos; ii) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico; iii) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía Eléctrica. iv) Las reparaciones por trabajos de albañilería.

Estos servicios se prestarán con un límite máximo señalado en el Cuadro de Servicios Generales.

## **4. ASISTENCIA LEGAL**

Con tan solo una llamada, se dispondrá todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención, sujetándose para ello a las condiciones particulares del programa.

## **ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA PARA REQUISITOS MIGRATORIOS**

Cuando el AFILIADO requiera de información sobre los requisitos migratorios que piden otros países para viajar a ellos, se le proporcionará la información telefónica de los requisitos migratorios, se informará al AFILIADO que solicite dicha información, que se está simplemente comunicando los datos requeridos, y se procurará mantener informado de los cambios en los

requerimientos de cada país para proporcionar la información más actualizada. Cable and Wireless ni sus proveedores se harán responsables por la información que las diferentes embajadas o consulados proporcionen. Este servicio se proporcionará con un límite máximo señalado en el Cuadro de Servicios Generales.

## **ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA**

Por este servicio se brindará al AFILIADO los servicios de referencia y consultoría legal en materia penal, civil y familiar. Los gastos en que incurra el AFILIADO, por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos, siempre y cuando éstos se deban a trámites distintos a una consulta telefónica.

## **5. ASISTENCIA EN EL EXTRANJERO**

### **GASTOS MÉDICOS Y DE HOSPITALIZACIÓN**

En caso de que el AFILIADO sufra un accidente, enfermedad repentina, o urgencia médica durante un viaje en el extranjero y durante el periodo de vigencia de este contrato, se gestionará y cubrirá los costos de los servicios médicos necesarios.

Quedan excluidos costos de prótesis, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, revisiones de salud periódicas, "check up" o rutinarias, así como gastos médicos y de hospitalización realizados fuera del país de residencia cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del beneficiario.

Si para un cierto contrato se requiriesen servicios que excedieren el límite del costo máximo o del número de servicios por cada periodo de doce (12) meses, entonces se deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y pague su propio peculio.

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

## **6. ASISTENCIA PC**

### **ASISTENCIA TECNOLÓGICA (ORIENTACIÓN TELEFÓNICA, INSTALACIÓN DE SOFTWARE, ANTIVIRUS, ETC.)**

Previa solicitud del AFILIADO, se brindará la asesoría y orientación en instalación software y antivirus.

### **CONEXIÓN REMOTA PARA CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS**

Previa solicitud del AFILIADO, se realizará conexión de manera remota para la configuración de equipos como PC, laptops, tablets.

Estos servicios se proporcionarán sin límite de eventos.