

APAP ASISTENCIA				
ASISTENCIA HOGAR	COBERTURA	SERVICIOS AL AÑO	COSTO ADICIONAL	ALCANCE
Envío y Pago Plomero por Emergencia en el Hogar	RD\$2,000.00	Sin Límite	Solo si el costo final del servicio excede la cobertura	Santo Domingo, Santiago, San Pedro de Macorís, Romana, Higüey, Bávaro, Bonao, La Vega, San Francisco de Macorís, Puerto Plata
Envío y Pago Electricista por Emergencia en el Hogar				
Envío y Pago Cerrajero por Emergencia en el Hogar				
Envío y Pago de vidriero por Emergencia				
Envío y Pago Técnico en Línea Blanca				
Envío y Pago Técnico en Inversores por Emergencia	RD\$7,000.00	1		
Mudanza por Emergencia	RD\$ 2,500.00 por 3 días	2		
Hotel por inhabitabilidad	RD\$2,000.00	Sin Límite		
Envío y Pago Técnico en Aire Acondicionado por Emergencia				
ASISTENCIA VIAL	COBERTURA	SERVICIOS AL AÑO	COSTO ADICIONAL	ALCANCE
Remolque por Accidente ( Grúa )	RD\$4,500.00	4	Solo si el costo final del servicio excede la cobertura	Nacional
Remolque por Avería ( Grúa)		5		
Movilidad por avería del vehículo	RD\$800.00	1		Santo Domingo
Auxilio Vial	RD\$2,000.00	4		Nacional
Cambio de Neumático Paso de Corriente Envío de Combustible				
Traslado Médico Terrestre	Sin Límite	Sin Límite		
Envío de Cerrajero por Extravío Llaves del Vehículo	RD\$2,000.00	3		
Referencias Mecánicas	Sin Límite	Sin Límite		
ASISTENCIA LEGAL	COBERTURA	SERVICIOS AL AÑO	COSTO ADICIONAL	ALCANCE
Asistencia Legal por Robo en la Vivienda del Afiliado	Sin Límite	Sin Límite	Ninguno	Nacional
Asistencia Legal por Robo del Vehículo del Afiliado	Sin Límite			
Asistencia Legal por Fallecimiento del Titular	Sin Límite			
Asistencia Legal Telefónica en Materia Civil, Penal & Familiar	Sin Límite			
ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES	COBERTURA	SERVICIOS AL AÑO	COSTO ADICIONAL	ALCANCE
Apoyo para Regreso y Continuación de Viaje	RD\$4,500.00	2	Solo si el costo final del servicio excede la cobertura	Nacional
Gastos de Transporte para la Recuperación de Vehículo	Boleto sencillo	2		
Renta de Automóvil por Robo o Avería del Vehículo	RD\$4,500 x día Max. 2 días	3		
Traslado Médico Terrestre por Emergencia	Sin Límite	3		
Repatriación en caso de Fallecimiento del Titular	Sin Límite	1		
TRAVEL PROTECTION SERVICES	COBERTURA	SERVICIOS AL AÑO	COSTO ADICIONAL	ALCANCE
Pago de Gastos Médicos y de Hospitalización por Accidente o Enfermedad no Prexistente	RD\$140,000.00	2	Solo si el costo final del servicio excede la cobertura	A Nivel Mundial
Pago de Medicamentos por Emergencia	Incluido en el Límite	Sin Límite		
Gastos de Hotel por Convalecencia	RD\$7,000.00	3		
Gastos por Pérdida de Equipaje	RD\$5,000 por día Max. 3 días	2		
Repatriación en caso de Fallecimiento del Titular	RD\$75,000.00	1		
Gastos de Transporte y Estadía para familiar en caso de Convalecencia del Titular (Máximo 7 días)	Boleto sencillo	1		
Asistencia en Caso de Pérdida o Robo de Equipaje	Sin Límite	2	Ninguno	
CONCIERGE SERVICES	COBERTURA	SERVICIOS AL AÑO	COSTO ADICIONAL	ALCANCE
Referencia y Coordinación Eventos Sociales (Conciertos, Obras Teatro, Cines, etc.)	Sin Límite	Sin Límite	Este servicio es asumido por el afiliado	Principales Ciudades
Reservación en Restaurantes				
Reservación en Hoteles				
Referencia de Floristerías				
Referencia de Cerrajeros				
Coordinación Renta de Vehículos				
Transmisión de Mensajes Urgentes				

# "ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA APAP"

## 1. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

### 1.1 DEFINICIONES.

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

- A) **ADD:** ADDIUVA DOMINICANA
- B) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento súbito que provoque daños materiales y/o corporales a un **AFILIADO**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un **AFILIADO** durante la vigencia del presente documento y que dé lugar a la prestación de los servicios de asistencia.
- C) **AFILIADO:** Es la persona física o jurídica cliente de **ASOCIACIÓN POPULAR AHORROS Y PRESTAMOS** que se haya afiliado al programa "**ASISTENCIA APAP**".
- D) **AVERÍA:** Daño o deterioro que impida el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o mecanismo, así como los elementos componentes de cualquier dispositivo.
- E) **COMBUSTIBLE:** Para fines de este documento y prestaciones de servicios, se refiere a combustible Gasolina y/o Gasoil.
- F) **BENEFICIARIO:** Son beneficiarios del **AFILIADO** el cónyuge e hijos menores de 18 años que vivan permanentemente y bajo la dependencia económica del **AFILIADO** en una misma vivienda, quienes podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.
- G) **COMBUSTIBLE:** Para los fines el programa de asistencia, combustible se refiere a Gasolina o Gasoil.
- H) **COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por **ADD** que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud de asistencia del **AFILIADO TITULAR / BENEFICIARIO** en relación a los rubros detallados en el presente.
- I) **EQUIPO MÉDICO:** Es el personal idóneo para la atención de servicios de asistencia médica pre-hospitalaria conformado por médicos, paramédicos y demás auxiliares de medicina subcontratados por **ADD** para la prestación de los servicios de asistencia, los cuales estarán a cargo de la atención del **AFILIADO** en todos los casos de urgencias médicas detallados en el presente documento.
- J) **EMERGENCIA:** una situación súbita, accidental y fortuita que ponga en riesgo la seguridad del **AFILIADO / BENEFICIARIO**.
- K) **EVENTO:** Acontecimiento o suceso que implique una emergencia, urgencia o necesidad y responda a los términos, características, alcances y limitaciones establecidas en el presente contrato que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.
- L) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual el **AFILIADO** puede hacer uso de los servicios de asistencia contemplados en el programa "**ASISTENCIA APAP**", que

## **“ANEXO 1” CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA “ASISTENCIA APAP”**

comienza 48 horas después de haberse afiliado a dicho programa.

- M) **MONEDA:** La moneda en curso legal en la República donde se lance el programa.
- N) **PAÍS DE VIVIENDA:** Para fines del contrato y presente condicionado será la República Dominicana en la cual operará el programa.
- O) **PROVEEDOR:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente documento, que en representación de **ADD** asista al **AFILIADO** en cualquiera de los servicios descritos en el presente contrato.
- P) **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **AFILIADO** que realice cualquier gestión para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- Q) **VIVIENDA PERMANENTE:** El domicilio que en la República donde opere el programa manifieste tener un **AFILIADO** al momento de la aceptación del presente Plan de Servicios o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO** haya notificado a **ASOCIACIÓN POPULAR AHORROS Y PRESTAMOS** con posterioridad a la firma del contrato de seguro u otro producto que haya contratado el **AFILIADO**, domicilio que será considerado como el del **AFILIADO** para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente condicionado.
- R) **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en “**ASISTENCIA APAP**” y que se refiere el presente documento.
- S) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Toda situación súbita que implique una necesidad, emergencia o urgencia, que ponga en riesgo la integridad física o de los bienes del **AFILIADO**, siendo a su vez reportado dentro de las primeras 48 horas de sucedido el hecho, y responda a los términos, características, alcances y limitaciones establecidas en el presente documento que den derecho a la prestación de los **SERVICIOS**.
- T) **TITULAR:** Titular de un producto financiero (tarjeta de crédito, cuenta de ahorro o préstamo) con **ASOCIACIÓN POPULAR AHORROS Y PRESTAMOS**.

## **2. BENEFICIOS.**

### **2.1. SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR**

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, San Pedro de Macorís, Higuey, La Romana y Puerto Plata**, siempre y cuando exista infraestructura de Proveedores que puedan prestar la asistencia, en caso de no haber Proveedores **ADD** se compromete a enviar el que más cerca del evento se encuentre para solventar la situación de emergencia. Los servicios se extenderán a los inmuebles que se encuentren dentro del perímetro urbano de dichas ciudades, siempre y cuando dicho inmueble esté registrado, tenga activo y al día el pago del servicio. En virtud de las presentes condiciones, **ADD** 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 la Vivienda del **AFILIADO**, a

## **"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA APAP"**

consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente condicionado y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo. Para efectos de este programa de asistencia, se considera **EMERGENCIA** 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).

**A). SERVICIOS DE PLOMERÍA:** Cuando en una situación de Emergencia a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la **VIVIENDA PERMANENTE 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 asistencia de emergencia 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 **DOS MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$2,000.00)** por evento, **SIN LÍMITE DE EVENTOS 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, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, tinacos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tuberías galvanizadas, radiadores, calefón, 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 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, así como cualquier tipo de reparación en aéreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y alcantarillado.

**B). SERVICIO DE CERRAJERÍA:** Cuando en una situación de Emergencia a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la **VIVIENDA PERMANENTE 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 asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta afectada.

## **"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA APAP"**

El presente servicio se prestará hasta por un máximo **DOS MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$2,000.00)** por evento, **SIN LÍMITE DE EVENTOS 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, la reparación y/o reposición de cualquier cerradura que no represente un ingreso a la **VIVIENDA PERMANENTE** del **AFILIADO** (puertas interiores), así como **tampoco** la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas, motores de puertas eléctricas, trabajos de herrería para cerraduras enchapadas, etc.

**C). SERVICIOS DE ELECTRICIDAD:** Cuando en una situación de Emergencia a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas en el interior de la **VIVIENDA PERMANENTE** 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 especializado que realizará la asistencia de emergencia 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, interruptores, breakers, o fusibles dañados por el corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas privadas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble domicilio del cliente.

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **DOS MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$2,000.00)** por evento, **SIN LÍMITE DE EVENTOS 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:

- 1)** Enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, lamparitas o fluorescentes, balastos.
- 2)** Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, heladeras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- 3)** Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.
- 4)** Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles. -

## **"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA APAP"**

**D). SERVICIOS 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 de la **VIVIENDA PERMANENTE** 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 asistencia de emergencia, necesaria para restablecer la seguridad, reponiendo o reparando el cristal afectado. El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **DOS MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$2,000.00)** por evento, **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

**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, la reparación y/o reposición de cualquier cristal interno que no represente un ingreso a la **VIVIENDA PERMANENTE** del **AFILIADO** (puertas interiores), así como tampoco la reparación de lámparas, vitrales u otros elementos decorativos del hogar.

**E). SERVICIOS DE TÉCNICOS 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) a la **VIVIENDA PERMANENTE** 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 asistencia de emergencia 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, cables, baterías, etc.) así como las redes públicas de suministro lo permitan.

Este servicio no incluye la reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, baterías de carga, breakers, o fusibles dañados por el corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas privadas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble domicilio del cliente.

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **DOS MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$2,000.00)** por evento, **SIN LÍMITE DE EVENTOS 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, la reparación y/o reposición por averías derivadas

## **"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA APAP"**

del mal funcionamiento del equipo como son:

- 1) Enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, lamparitas o fluorescentes, balastos.
- 2) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, heladeras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- 3) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.
- 4) Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles, así como de baterías de carga. -

**F). SERVICIOS DE TÉCNICOS EN AIRES ACONDICIONADOS:** Cuando en una situación de Emergencia a consecuencia de una avería súbita e imprevista en los equipos de aire acondicionado de la **VIVIENDA PERMANENTE** 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 asistencia de emergencia 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, cables, compresores, etc.).

Este servicio no incluye la reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, compresores de aire, ductos de transmisión, breakers, o fusibles dañados por el corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas privadas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble domicilio del cliente.

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **DOS MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$2,000.00)** por evento, **SIN LÍMITE DE EVENTOS 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 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, la reparación y/o reposición por averías derivadas del mal funcionamiento del equipo como son:

- 1) Enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, lamparitas o fluorescentes, balastos.
- 2) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.
- 3) Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles, así como compresores de aire, etc.

**G). SERVICIOS DE TÉCNICOS EN LÍNEA BLANCA:** Cuando, a consecuencia de una avería súbita e imprevista en alguno de los equipos de línea blanca (nevera, lavadoras y/o

## **“ANEXO 1” CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA “ASISTENCIA APAP”**

secadoras, etc.) de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**, por solicitud del **AFILIADO**, se coordinará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la evaluación, diagnóstico y reparación del equipo en cuestión.

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **DOS MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$2,000.00)** por evento, **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO**. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

**H). SERVICIOS DE MUDANZA POR EMERGENCIA:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones de la **VIVIENDA PERMANENTE** del **AFILIADO** que imposibilite el seguir habitando la misma y requiera la movilización de todos los enseres del hogar a un nuevo domicilio, **ADD** coordinará el envío a la brevedad posible de un equipo especializado para que realice la asistencia de mudanza, esto siempre y cuando el estado de las redes públicas lo permitan.

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **SIETE MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$7,000.00)** por evento, con **UN LÍMITE DE 1 EVENTOS POR AÑO**. **ADD** se reserva el derecho de enviar personal técnico que evalúe las condiciones habitabilidad del inmueble antes de proceder con la prestación de la asistencia antes descrita.

**Exclusiones al servicio de Mudanza por Emergencia.** - Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia al Hogar y de las exclusiones del servicio de asistencia, quedan excluidas del presente servicio:

- 1) Mudanza por finalización del contrato de alquiler.
- 2) Mudanza por desalojo del inmueble a causa del no cumplimiento de las obligaciones adquiridas con el Propietario.
- 3) Mudanza derivada de acciones legales como pueden ser: divorcio, incautación, etc.
- 4) Mudanza por adquisición de inmueble propio.
- 5) Mudanza entre propiedades del mismo propietario sin que haya una condición de emergencia que impida la habitabilidad.

**I). HOTEL POR INBITABILIDAD EN EL INMUEBLE:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones de la **VIVIENDA PERMANENTE** del **AFILIADO** que imposibilite el seguir habitando la misma de forma temporal y requiera la movilización del **AFILIADO** y/o **BENEFICIARIO** a una estancia, **ADD** asistirá con la coordinación y pago (o en su defecto reembolso) de la estadía de las personas en un hotel próximo a la **VIVIENDA PERMANENTE** para que puedan alojarse en lo que se resuelve la avería que afecta al inmueble de residencia.



## **"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA APAP"**

El presente servicio se prestará hasta por un máximo de **DOS MIL QUINIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$2,500.00)** por 3 días por evento, con **UN LÍMITE DE 2 EVENTOS POR AÑO**. **ADD** se reserva el derecho de enviar personal técnico que evalúe las condiciones habitabilidad del inmueble antes de proceder con la prestación de la asistencia antes descrita.

**Exclusiones al servicio de Hotel por Inhabitabilidad.** - Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia al Hogar y de las exclusiones del servicio de asistencia, quedan excluidas del presente servicio:

- 1) Hotel por pérdida de llaves o imposibilidad de acceso al inmueble.
- 2) Hotel a causa de miembro familiar enfermo, ej. sarampión, viruela, covid, etc.
- 2) Hotel por desalojo del inmueble a causa del no cumplimiento de las obligaciones adquiridas con el Propietario.
- 3) Hotel derivado de acciones legales como pueden ser: divorcio, incautación, etc.

**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.

**ADD**, coordinará que el especialista presente simultáneamente al cliente y a **ADD** 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 **ADD**, 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.

### **2.2. 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, en caso de no haber Proveedores **ADD** se compromete a enviar el que más cerca del evento se encuentre para solventar la situación de emergencia.

## **"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA APAP"**

**A) ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA POR ACCIDENTE:** En caso de accidente automovilístico que no permita la circulación autónoma de uno de los **VEHÍCULOS AFILIADOS**, **ADD** por solicitud del **AFILIADO**, gestionará la asistencia y asumirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta la ciudad o municipio más cercano al accidente.

El presente servicio se prestará hasta por un monto máximo de **CUATRO MIL QUINIENTOS PESOS DOMINICANOS (RD\$4,500.00)** por evento con un **LÍMITE DE 4 EVENTOS POR AÑO** en caso de accidente. **ADD** se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al **AFILIADO** el monto de este para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata 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 AFILIADO** hasta el taller de destino o 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 el vehículo.

El servicio de remolque incluye **UN SOLO TRAYECTO POR EVENTO**. 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. **ADD** tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado, atorado en huecos, barrancos, etc. o que sean trasladados a estaciones de expendio de GAS propano y/o Natural al trabajar con doble sistema de combustión. En casos de vehículos con sobrepeso (más 3.5 toneladas) el **AFILIADO** deberá asumir el pago de este cargo. Máximo 1 vehículos por **AFILIADO**. En todo caso **ADD** 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**.

Los costos de los peajes viales no están incluidos dentro de las coberturas de traslado, estos deberán ser asumidos por el **AFILIADO** en cada uno de los puntos donde estén establecidos estos puestos dentro de las principales carreteras del territorio nacional.

**A) ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA POR AVERÍA:** En caso de súbito de avería que no permita la circulación autónoma de uno de los **VEHÍCULOS AFILIADOS**, **ADD** por solicitud del **AFILIADO**, gestionará la asistencia y asumirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta la ciudad o municipio más cercano a la avería.

## **"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA APAP"**

El presente servicio se prestará hasta por un monto máximo de **CUATRO MIL QUINIENTOS PESOS DOMINICANOS (RD\$4,500.00)** por evento con un **LÍMITE DE 5 EVENTOS POR AÑO** en caso de avería. **ADD** se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al **AFILIADO** el monto de este para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata 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 AFILIADO** hasta el taller de destino o 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 el vehículo.

El servicio de remolque incluye **UN SOLO TRAYECTO POR EVENTO**. 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. **ADD** tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado, atorado en huecos, barrancos, etc. o que sean trasladados a estaciones de expendio de GAS propano y/o Natural al trabajar con doble sistema de combustión o traslados de taller a taller. En casos de vehículos con sobrepeso (más 3.5 toneladas) el **AFILIADO** deberá asumir el pago de este cargo. Máximo 1 vehículos por **AFILIADO**. En todo caso **ADD** 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**.

Los costos de los peajes viales no están incluidos dentro de las coberturas de traslado, estos deberán ser asumidos por el **AFILIADO** en cada uno de los puntos donde estén establecidos estos puestos dentro de las principales carreteras del territorio nacional.

**B) MOVILIDAD POR AVERÍA VEHÍCULO:** En el caso de llegar a necesitar el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** un traslado terrestre a consecuencia súbita de avería en su vehículo y que amerite que este deba ser ingresado al taller, en el momento **ADD** realizará a través de cualquiera de sus Proveedores el traslado terrestre del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** hasta el punto de destino informado por este.

El siguiente servicio será prestado hasta **OCHOCIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$800.00)** por **EVENTO** y con **LÍMITE DE 1 EVENTO** por año.

En el presente Servicio no contempla traslados programados, el servicio de movilidad se prestará en el momento de la avería para que el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** pueda llegar a su destino final.

## **“ANEXO 1” CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA “ASISTENCIA APAP”**

**B) ASISTENCIA VIAL (CAMBIO DE NEUMÁTICO, SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE, PASO DE CORRIENTE):** En caso de averías menores presentadas de forma súbita, y antes de autorizar un servicio de remolque en grúa, **ADD** podrá enviar un prestador de servicios para atender eventualidades como cambio de neumático, paso de corriente y/o envío de combustible (gasolina o gasoil).

El presente servicio se prestará hasta un monto de **DOS MIL PESOS DOMINICANOS (RD\$ 2,000.00) POR EVENTO**, con **UN LÍMITE DE 4 EVENTOS (COMBINADOS) POR AÑO**. El **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** en todo momento deberá 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.

**ADD** no trasportará GLP y/o GAS NATURAL para reposición de combustible; así mismo, la falta de uno de estos combustibles por descuido o negligencia del **AFILIADO** no será considerado como avería, descartando de esta forma la solicitud de grúa por esta situación.

El costo del combustible correspondiente correrá por cuenta del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** y deberá de ser pagado directamente al **PROVEEDOR** que preste dicho servicio.

**C) 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**, **ADD** enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para abrir el vehículo.

El siguiente servicio será prestado hasta un monto **DOS MIL PESOS DOMINICANOS (RD\$ 2,000.00) POR EVENTO**, con **UN LÍMITE DE 3 EVENTOS POR AÑO**. El **AFILIADO** 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, baúles, apertura de bastones multi-luck.

**E) 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 que amerite su hospitalización, y siempre y cuando exista la infraestructura de servicio en la localidad correspondiente, **ADD** realizará a través de cualquiera de sus proveedores el traslado médico terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, para que continúe la atención médica a cargo del servicio de salud que el

## **"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA APAP"**

**AFILIADO** o **BENEFICIARIO** tenga contratado.

Si no cuenta con alguno de estos servicios, 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, ni entre centros hospitalarios, únicamente por urgencia y traslado en el momento.

**F). REFERENCIAS MECÁNICAS:** Por solicitud del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**, **ADD** 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 la atención médica serán cubiertos por cuenta y riesgo del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**.

### **2.3. 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 donde opera el programa.

**A) ASISTENCIA Y CONSULTORÍA LEGAL TELEFÓNICA:** Por este servicio **ADD** brindará al **AFILIADO**, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en materia: **CIVIL, PENAL** y **FAMILIAR**, las veinticuatro horas del día durante los trescientos sesenta y cinco días del año sobre: divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros.

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

Estos servicios se prestarán **SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO**.

**B) ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DEL VEHÍCULO:** Si se presentara el robo total del **VEHÍCULO AFILIADO**, **ADD** informará y asesorará telefónicamente sobre todos los tramites que fueran necesarios para presentar la denuncia ante las autoridades competentes, organismo de Investigación Judicial y cualquier otra que sea necesaria, dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo.

El presente servicio se prestará **SIN LÍMITES DE EVENTOS AL AÑO**.

## **“ANEXO 1” CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA “ASISTENCIA APAP”**

**C) ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO A LA VIVIENDA:** Si se presentare el robo en la **VIVIENDA PERMANENTE** del **AFILIADO, ADD** enviará asistencia legal presencial, cuando así lo soliciten el **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**, para gestionar todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, Organismo de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo.

Si la **VIVIENDA PERMANENTE** que haya sido robada se encontrará asegurada contra robo, por solicitud del **AFILIADO, ADD** directamente o a través de sus proveedores gestionará las respectivas copias certificadas en caso de ser necesarias para la reclamación ante la compañía de seguros.

Este servicio se prestará **SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO**.

**D) ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR:**

En caso de fallecimiento del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO, ADD** previa solicitud, asesorará telefónicamente al familiar designado sobre todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes como son: levantamiento de cadáver, necropsia, denuncia, declaración de testigos, trámites de acta de defunción, entre otras.

Este servicio se proporcionará las veinticuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días al año, con **LÍMITE DE UN (1) EVENTO**. No incluye orientación telefónica en los trámites de sucesión.

### **2.4. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES.**

**TERRITORIALIDAD.** Las prestaciones que a continuación se mencionan comenzarán a partir del Kilómetro “30”; es decir, fuera del lugar de **VIVIENDA** permanente del **AFILIADO** y se extenderán por todo el territorio nacional, siempre y cuando se encuentre dentro del **PAÍS DE VIVIENDA**.

**A) 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, ADD** gestionará desplazamiento en el medio que **ADD** considere más idóneo y asumirá los gastos de traslado, para el regreso o continuación de su viaje hasta el lugar de origen o de destino del mismo.

## **“ANEXO 1” CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA “ASISTENCIA APAP”**

El presente servicio se prestará hasta el monto de **CUATRO MIL QUINIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$4,500.00)** por evento y **CON UN LIMITE DE 2 EVENTOS POR AÑO**. El excedente por día adicional será cubierto por el **AFILIADO** con sus propios recursos.

**C) 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**, **ADD** cubrirá la renta de un automóvil de similar característica 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 **CUATRO MIL QUINIENTOS PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$4,500.00)** por día y **CON LIMITE DE 2 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, **ADD** 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.).

**D) 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, **ADD** se hará cargo del reembolso de los gastos de desplazamiento o transporte del **AFILIADO** (boletos sencillos autobús), en el medio de transporte que **ADD** considere más idóneo hasta el lugar donde el vehículo sustraído haya sido recuperado o donde haya sido reparado.

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 **CON LÍMITE DE 2 EVENTOS AL AÑO**.

**E) REPATRIACIÓN POR FALLECIMIENTO.** En el evento en que el **AFILIADO** falleciera durante el viaje, previa solicitud, **ADD** gestionará y cubrirá el traslado por vía terrestre, o cualquier otro medio que se considere más idóneo, hasta el lugar de residencia permanente o habitual del **AFILIADO**, Quedando incluidos los gastos de agencia aduanal o equivalente para los trámites de permisos, autenticaciones, así como costo del medio de transportación.

El presente servicio se prestará por evento único, **SIN LIMITE DE COBERTURA**.

## **“ANEXO 1” CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA “ASISTENCIA APAP”**

### **2.5. ASISTENCIA EN VIAJES EN EL EXTRANJERO (TRAVEL PROTECTION SERVICES).**

**TERRITORIALIDAD.** Los siguientes servicios serán proporcionados por **ADD** al **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** únicamente durante su estancia en el extranjero, en viajes con duración no mayor a 45 días calendario:

**A) 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, **ADD**, previa solicitud, cubrirá los gastos médicos, gastos de hospitalización y medicamentos requeridos por una situación de urgencia, hasta un límite máximo de **CIENTO CUARENTA MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$140,000.00)** por evento, **CON LÍMITE DE 2 EVENTOS POR AÑO.**

**B) PAGO DE MEDICAMENTOS POR EMERGENCIA.** 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, **ADD**, previa solicitud, cubrirá los gastos de medicamentos requeridos por una situación de urgencia; el límite de cobertura para compra de medicamentos está incluido en la cobertura de la asistencia de **GASTOS MÉDICOS Y DE HOSPITALIZACIÓN POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD NO PREEXISTENTE**, se prestará **SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.**

**C) GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA.** Por solicitud del **AFILIADO**, **ADD** cubrirá los gastos de estancia en el hotel seleccionado por el **AFILIADO** O **BENEFICIARIO** inmediatamente después de haber sido dado de alta de un centro hospitalario, cuando a criterio del médico sea prescrita la convalecencia, hasta por un máximo de **SIETES MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$7,000.00)** por evento, **CON LÍMITE DE 3 EVENTOS POR AÑO.**

**D) GASTOS POR PERDIDA DE EQUIPAJE:** Si el equipaje del Titular es extraviado durante un viaje en aerolínea regular, durante un vuelo internacional, deberá informar a la aerolínea y completar el formulario PIR (Property Irregularity Report); y comunicarse con la Central de Operaciones. Si el Titular no cumpliera con alguno de los requisitos mencionados, **ADD** se reserva el derecho de negar el beneficio.

Si el equipaje no fuera localizado dentro de las 36 horas posteriores al reclamo efectuado por el Titular ante la aerolínea, **ADD** reconocerá al Titular los gastos correspondientes a la adquisición de artículos de primera necesidad (elementos de higiene y ropa de tipo estándar), hasta un máximo por día de **CINCO MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$5,000.00)** máximo 3 días, **CON LÍMITE DE 2 EVENTOS POR AÑO.**



## **"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA APAP"**

Es requisito que el Titular envíe a **ADD** el comprobante de los gastos cuyo reintegro se gestiona. **ADD** se reserva el derecho a negar el reintegro de los gastos cuando éstos no guarden relación con el concepto "artículos de primera necesidad"; interpretándose que quedan excluidos los elementos costosos o de lujo.

La compensación es por persona; y será abonada al Titular del contrato. Este beneficio tendrá lugar únicamente si el Titular permaneciera en un país diferente al de su residencia habitual, al menos por el tiempo en que persiste el extravío del equipaje. **Si la pérdida se produce cuando el equipaje debió abordar al país de residencia del Titular, este beneficio no se aplicará.**

**E) REPATRIACIÓN POR FALLECIMIENTO.** En el evento en que el **AFILIADO** falleciera durante el viaje, previa solicitud, **ADD** gestionará y cubrirá el traslado por vía terrestre, aérea (clase turista) o cualquier otro medio que se considere más idóneo, hasta el lugar de residencia permanente o habitual del **AFILIADO**, Quedando 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. El presente servicio se prestará hasta el monto máximo de **SETENTA Y CINCO MIL PESOS DOMINICANOS 00/100 (RD\$75,000.00)** por evento único evento. El excedente, deberá ser pagado por parte de los familiares del **AFILIADO** con sus propios recursos.

**F) TRASLADO DE UN FAMILIAR POR HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO.** En caso de hospitalización del **AFILIADO**, siempre que ésta fuera superior a siete (7) días y que el **AFILIADO** se encuentre solo, previa solicitud del servicio, **ADD** sufragará a un familiar los gastos de transporte ida y vuelta al lugar de hospitalización, en el medio que se considere más idóneo (boletos sencillos). Este servicio se prestará **CON LÍMITE DE 1 EVENTOS AL AÑO.**

### **G) ASISTENCIA EN CASO DE PERDIDA O ROBO DE EQUIPAJES:**

Por este servicio **ADD** proporcionará asistencia personalizada telefónica sobre diferentes los diferentes procesos que tenga agotar el **AFILIADO** para realizar el denuncia ante las entidades correspondientes. **ADD** podrá además informar al **AFILIADO** sobre:

- Números telefónicos y direcciones líneas áreas.
- Números telefónicos y direcciones departamentos policiales.

de ninguna forma **ADD** asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los **PROVEEDORES** contactados. En todo caso, los gastos en que se incurran por la prestación del servicio deberán ser pagados por el **AFILIADO**. El servicio aquí indicado se realizará **SIN LÍMITE DE COBERTURA** y **CON LÍMITE DE 2 EVENTOS AL AÑO.**

# "ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA APAP"

## 2.6. CONCIERGE SERVICE

**A). REFERENCIA Y COORDINACIÓN TELEFÓNICA:** Por solicitud del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO** y siempre que requiera alguna referencia telefónica, para resolver inquietudes con relación a:

- Conciertos
- Obras teatro
- Cines
- Restaurantes.
- Floristerías.
- Hoteles y Agencias Viajes.
- Cerrajeros
- Renta de vehículos
- Transmisión mensajes urgentes

según necesidades del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**, **ADD** lo pondrá en contacto con profesionales o empresas de estos rubros para que resuelva las inquietudes quedando **ADD** 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**.

## 3. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS DE CONEXIÓN.

**Garantía:** los trabajos realizados por el personal autorizado por **ADD**, tendrán una garantía por un mes o la que ofrezca el proveedor del servicio, garantía que se pierde cuando el **AFILIADO** adelante trabajos con personal diferente al de **ADD** sobre los ya ejecutados, o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

### 3.1 EXCLUSIONES GENERALES AL SERVICIO DE ASISTENCIA EN EL HOGAR:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en la **VIVIENDA PERMANENTE** del **AFILIADO**, excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del **AFILIADO**, así mismo, será excluido del servicio:

- a) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la **VIVIENDA PERMANENTE del AFILIADO**. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud de vinculación al servicio de asistencia.
- b) Cualquier reparación contratada directamente por el **AFILIADO**.

## **"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA APAP"**

- c) Reparaciones de daños en los bienes muebles del **AFILIADO** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- d) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- e) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- f) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- g) Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del **AFILIADO**.
- h) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- i) Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.
- j) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

En caso de que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el **AFILIADO**.

Los servicios de emergencia de plomería, electricidad y cerrajería no incluyen trabajos de albañilería, ni pintura, ni acabados.

### **4. EXCLUSIONES GENERALES.**

No son objeto de los **SERVICIOS**, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- A) Los servicios se prestarán siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada en la localidad correspondiente.
- B) La mala fe del **AFILIADO** comprobada por el personal de **ADD**.
- C) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- D) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- E) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- F) La energía nuclear radiactiva.
- G) Los servicios que el **AFILIADO** haya contratado sin previo consentimiento de **ADD** salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.

# **"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA APAP"**

## **4.1. EXCLUSIONES EN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.**

- A) 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.
- B) Pago de peajes viales.
- C) Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- D) Cuando el Beneficiario no se identifique como **AFILIADO** del programa **"ASISTENCIA APAP"**.
- E) Cuando el **BENEFICIARIO** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- F) Cuando el **AFILIADO** o el conductor hubiesen infringido las disposiciones reglamentarias en cuanto a requisitos y números de personas transportadas o forma de acondicionarlos siempre que la infracción haya sido causa determinante del accidente o evento causante del siniestro **ADD** sólo cubrirá los gastos de **"ASISTENCIA APAP"**, que correspondan al número de pasajeros autorizados en la matrícula de circulación del vehículo.
- G) El servicio sea solicitado posterior a las 48 horas de haberse producido el siniestro.
- H) Dobles traslados como consecuencia de un único evento.
- I) Los que se produzcan con ocasión de la participación en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- J) La muerte producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen por su tentativa.
- K) Los producidos cuando el conductor del vehículo se encuentre en cualquiera de las condiciones que se señalan a continuación:
  - Bajo influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes.
  - Carencia de permiso o licencia correspondiente a la categoría del vehículo.
- I) Cuando el **AFILIADO** se niegue a colaborar en general con el personal designado por **ADD** para la prestación de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA**.

## **5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO.**

Con el fin de que el **AFILIADO** pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- A)** Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **ADD**.
- B)** Dar aviso oportuno a **ADD** del cambio de **VIVIENDA PERMANENTE**. Queda entendido que en caso de que el **TITULAR** establezca su **VIVIENDA** permanente en un lugar distinto al territorio nacional, la relación entre **ADD** y el **AFILIADO** se tendrá

## **“ANEXO 1” CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA “ASISTENCIA APAP”**

por extinta, con lo cual **ADD** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el **AFILIADO** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.

- C) Identificarse como **AFILIADO** ante los funcionarios de **ADD** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- D) En el evento de requerir alguno de los servicios de asistencia amparados en el presente documento el **AFILIADO** y/o **BENEFICIARIO** deberá solicitar siempre la Asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del **AFILIADO** o **BENEFICIARIO**, destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la línea celular, el lugar dónde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

### **6. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Queda entendido que **ADD**, únicamente suministrará los servicios detallados a los **AFILIADOS** de que cumplan con las siguientes condiciones:

- A) Que **EL AFILIADO** se encuentre inscrito, a **“ASISTENCIA APAP”**
- B) Que **EL AFILIADO** suministre la información completa y correcta a **ADD** al solicitar el servicio.

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

En caso de que un **AFILIADO** requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- A) **EI AFILIADO** que requiera del servicio se comunicará con **ADD** a los números telefónicos especificados en este documento.
- B) **EI AFILIADO** procederá a suministrarle al funcionario de **ADD** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **AFILIADO**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta de la asistencia; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el **AFILIADO** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise y la información adicional que **ADD** requiera para validar el derecho del **AFILIADO** a la prestación del servicio.
- C) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **ADD** le prestará al **AFILIADO** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

## **"ANEXO 1" CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA "ASISTENCIA APAP"**

En caso de que el **AFILIADO** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **ADD** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato.

### **8. REEMBOLSOS.**

Únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones el **AFILIADO** tendrá derecho a algún tipo de reembolso:

- a.) Haberse comunicado con la línea de asistencia.
- b.) Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de "**ASISTENCIA APAP**", la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo indicar el nombre del **AFILIADO**, destinatario de la prestación, el número o dato identificador, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.
- c.) Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al **AFILIADO** un número de expediente y asistencia el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso "**ASISTENCIA APAP**", realizará un reembolso sin que el **AFILIADO** haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.
- d.) De cualquier manera "**ASISTENCIA APAP**" se reserva el derecho de prestar directamente la asistencia objeto del presente anexo en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

### **9. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Queda entendido que **ADD** podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad. Esto implica total indemnidad a favor de **ASOCIACIÓN POPULAR AHORROS Y PRESTAMOS** ante cualquier eventual reclamo por parte de dependientes o terceros que **ADD** pudiera contratar.