

CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA "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.

- A) AAPAP: ASISTENCIA APAP**
- B) ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un AFILIADO durante la vigencia del presente documento y que de lugar a la prestación de los servicios de asistencia.
- C) AFILIADO:** Es la persona física o jurídica cliente de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos 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) BENEFICIARIO:** Son beneficiarios del AFILIADO el cónyuge, hijos y/o menores de dieciocho (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.
- F) COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por AAPAP 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 con relación a los rubros detallados en el presente.
- G) 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 AAPAP 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.
- H) 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.
- I) 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 comienza 48 horas después de haberse afiliado a dicho programa.
- J) MONEDA:** La moneda en curso legal en el país donde se lance el programa.
- K) PAÍS DE VIVIENDA:** Para fines del contrato y presente condicionado será el país en el cual operará el programa.
- L) PROVEEDOR:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente documento, que en representación de AAPAP asista al AFILIADO en cualquiera de los servicios descritos en el presente contrato.
- M) REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del AFILIADO, que realice cualquier gestión para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- N) VIVIENDA PERMANENTE:** El domicilio que en el país 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 la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos 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.
- O) SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en "ASISTENCIA APAP" y que se refiere el presente documento.
- P) SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Toda situación que implique una necesidad, emergencia o urgencia y responda a los términos, características, alcances y limitaciones establecidas en el presente documento que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.
- Q) TITULAR:** Titular de un producto financiero (tarjeta de crédito, cuenta de ahorro o préstamo) con la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos.
- R) VEHÍCULOS DEL AFILIADO:** Son como máximo un (1) medio de locomoción con motor de combustión interna de transporte terrestre propiedad del AFILIADO TITULAR o con interés legítimo comprobable sobre el mismo. En ningún caso los VEHÍCULOS AFILIADOS podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, de alquiler (salvo en los casos de Arrendamiento o Leasing por parte del AFILIADO TITULAR); ni que tengan un peso superior a 3,500 kilogramos destinados a transporte público o de carga; o modelo de antigüedad superior a quince años.

2. BENEFICIOS.

2.1. SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL

TERRITORIALIDAD - los servicios establecidos en este punto se prestarán en todo el territorio nacional del país.

A) ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE EN GRÚA: En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma de uno de los VEHÍCULOS AFILIADOS, AAPAP 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 o avería. 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 3 eventos por año en caso de avería y con un límite de 5 eventos por año en caso de accidente. AAPAP 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. AAPAP tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, etc. Máximo 1 vehículos por AFILIADO. En todo caso AAPAP 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.

B) ASISTENCIA VIAL (CAMBIO DE NEUMÁTICO, SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE, PASO DE CORRIENTE Y MECÁNICA LIGERA): En el caso de averías menores, y antes de autorizar un servicio de remolque en grúa, AAPAP podrá enviar un prestador de servicios para atender eventualidades como cambio de neumático, paso de corriente y/o envío de combustible (el costo del combustible correrá por cuenta del AFILIADO o BENEFICIARIO). El presente servicio se prestará hasta por un monto máximo de dos mil pesos dominicanos (RD\$2,000.00) por evento con un límite de 5 eventos por servicio por año. AAPAP se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al AFILIADO o BENEFICIARIO el monto de este para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO o BENEFICIARIO con sus propios recursos. El AFILIADO o BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

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 de cualquiera de los VEHÍCULOS AFILIADOS, por solicitud del AFILIADO, AAPAP enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para abrir el vehículo. El límite máximo de esta prestación será de dos mil pesos dominicanos (RD\$2,000.00) por evento con un límite de 3 eventos al año. 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 VIAL. Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia, quedan excluidas de la asistencia la reparación y/o reposición de la cerradura del vehículo.

2.2. ASISTENCIA MÉDICA.

TERRITORIALIDAD - El derecho a las asistencias que a continuación se mencionan se prestarán en todo el territorio nacional del país.

A) 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, AAPAP 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 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, únicamente por urgencia y traslado en el momento.

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 del país donde opera el programa.

A) REFERENCIA Y CONSULTORÍA LEGAL: Por este servicio AAPAP brindará al AFILIADO, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en materia: civil, penal y familiar, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año sobre: divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros. En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido serán pagados con sus propios recursos. AAPAP 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 EN CASO DE ROBO A LA VIVIENDA: Si se presentare el robo en la VIVIENDA PERMANENTE del AFILIADO, AAPAP 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, AAPAP 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 con un límite de dos (2) eventos al año.

C) ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO DEL VEHICULO: Si se presentara el robo total del VEHICULO AFILIADO, AAPAP por solicitud del AFILIADO, formulará en compañía suya o su representante legal, las denuncias que fueran necesarias ante las autoridades competentes, organismo de Investigación Judicial y cualquier otra que sea necesaria, dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. Asimismo, hará todas las gestiones posibles ante las autoridades competentes para que el VEHICULO AFILIADO que haya sido robado, sea localizado a la brevedad posible. Si el VEHICULO AFILIADO que haya sido robado se encontrara asegurado contra robo, se gestionarán las respectivas copias certificadas en caso de ser necesarias para la reclamación ante la compañía de seguros. El presente servicio se prestará con un límite de dos (2) eventos al año.

D) ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR: En caso de fallecimiento del AFILIADO o BENEFICIARIO, AAPAP previa solicitud, lo asesorará telefónicamente a los beneficiarios en 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 (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días al año, sin límite de eventos al año. No incluye orientación telefónica en los trámites de sucesión. En el evento en que el departamento jurídico de AAPAP, determine la necesidad de la presencia de un abogado en el lugar de los hechos, se enviará un profesional del derecho para que asista de manera presencial a los BENEFICIARIO. La asistencia jurídica presencial en caso de fallecimiento se prestará con un límite de dos (2) eventos al año.

2.4. 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 del país en las cuales AAPAP tiene oficinas abiertas. 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 Asistencia AAPAP. En virtud de las presentes condiciones, AAPAP 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 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 de este y sus habitantes (ej. una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto). Queda establecido que los Servicios de Asistencia en el hogar solamente serán brindados en las ciudades antes mencionadas.

A). SERVICIOS DE PLOMERÍA: Cuando 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 con 00/100 (RD\$2,000.00) por evento, sin un 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, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tuberías galvanizadas, radiadores, calefont, 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 áreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y alcantarillado.

B). SERVICIO DE CERRAJERÍA: 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 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. El presente servicio se prestará hasta por un máximo de dos mil pesos con 00/100 (RD\$2,000.00) por evento, sin un 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.

C). SERVICIOS DE ELECTRICIDAD: Cuando, 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 o cambio 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 con 00/100 (RD\$2,000.00) por evento, sin un 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:

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

D). 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. El presente servicio se prestará hasta por un máximo de dos mil pesos con 00/100 (RD\$2,000.00) por evento, sin un 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 del mal funcionamiento del equipo como son: Enchufes, elementos de iluminación tales como lámparas, lamparitas o fluorescentes, balastos. Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, heladeras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía. Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles, así como de baterías de carga.

E). 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.). El presente servicio se prestará hasta por un máximo de dos mil pesos con 00/100 (RD\$2,000.00) por evento, sin un 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: Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la

Empresa de Energía. Trabajos de filtraciones y albañilería como consecuencia de la mala instalación del equipo

F). VISITA DE TÉCNICOS EN ELECTRODOMESTICOS: A solicitud del AFILIADO, AAPAP cubrirá el costo del traslado (visita) de los técnicos a VIVIENDA PERMANENTE del AFILIADO, asumirá el costo de la visita del técnico hasta por un máximo de dos mil pesos con 00/100 (RD\$2,000.00) por evento, sin un límite de eventos por año. En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación del o los equipos deberán ser pagados por el AFILIADO.

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, ornamentadotes, pintores, carpinteros, técnicos para fumigaciones, lavado de alfombras, entre otros.

AAPAP, coordinará que el especialista presente simultáneamente al cliente y a AAPAP 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 AAPAP, 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. M. a 18:00 P. M. en días hábiles.

GARANTÍA DE LOS SERVICIOS DE CONEXIÓN

Garantía: los trabajos realizados por el personal autorizado por AAPAP, 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 AAPAP sobre los ya ejecutados, o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

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, Asimismo, 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.
- 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.

2.5. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES (A Partir del Km. 25)

TERRITORIALIDAD. Las prestaciones que a continuación se mencionan comenzarán a partir del Kilómetro "25"; 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 LA VIVIENDA.

A) DESPLAZAMIENTO DE LOS AFILIADOS EN CASO DE INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO (Ayuda para Regreso o Continuación del Viaje): En caso 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, AAPAP gestionará desplazamiento en el medio que AAPAP considere más idóneo y asumirá los gastos de traslado ya sea en autobús, tren, avión o cualquier otro medio autorizado de transporte, para el regreso o continuación de su viaje hasta el lugar

de origen o de destino del mismo. El presente servicio se prestará hasta el monto de cuatro mil quinientos pesos dominicanos con 00/100 (RD\$4,500.00) por evento y hasta dos (2) eventos por año.

B) RENTA DE AUTO POR ROBO O AVERIA. En caso de robo total o avería del VEHÍCULO DEL AFILIADO, por solicitud del AFILIADO, AAPAP cubrirá y gestionará la renta de un automóvil de similares características al del AFILIADO, siempre y cuando se presente copia de la denuncia del robo ante las autoridades correspondientes. 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 (2) días en total y un monto máximo de cuatro mil quinientos pesos dominicanos con 00/100 (RD\$4,500.00). El excedente por día adicional será cubierto por el AFILIADO con sus propios recursos.

C) 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, AAPAP se hará cargo de los gastos de desplazamiento o transporte del AFILIADO o persona habilitada que éste designe, en el medio de transporte que AAPAP considere más idóneo ya sea en autobús, tren, avión o cualquier otro medio autorizado de transporte, hasta el lugar donde el vehículo sustraído haya sido recuperado o donde haya sido reparado. Los gastos de traslado del vehículo hasta el domicilio del AFILIADO correrán por cuenta de éste.

D) TRASLADO POR FALLECIMIENTO. En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO falleciera durante su viaje, AAPAP previa solicitud del servicio, gestionará y cubrirá el traslado por vía terrestre, aérea o cualquier otro medio que considere más idóneo hasta el lugar de residencia permanente o habitual. Quedando incluidos los gastos para los trámites de permisos, autenticaciones, así como costo del medio de transporte. El presente servicio NO TIENE LIMITE DE COBERTURA.

2.6. ASISTENCIA EN VIAJES EN EL EXTRANJERO (TRAVEL PROTECTION SERVICES).

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

A) GASTOS MÉDICOS EN EL EXTRANJERO. En caso de que el AFILIADO O BENEFICIARIO sufra un accidente o urgencia médica aguda repentina, durante su estancia en el extranjero, AAPAP, previa solicitud, cubrirá los gastos médicos y de hospitalización requeridos por una situación de urgencia, hasta un límite máximo de ciento veinte mil pesos 00/100 (RD\$120,000.00) por evento, con un límite de dos (2) eventos por año.

B) GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA. Por solicitud del AFILIADO, AAPAP 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 siete mil pesos con 00/100 (RD\$7,000.00) por evento, con un límite de dos (2) eventos por año.

C) COMPENSACION 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, AAPAP se reserva el derecho de negar el beneficio. Si el equipaje no fuera localizado dentro de las treinta y seis (36) horas posteriores al reclamo efectuado por el Titular ante la aerolínea, AAPAP 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 evento de cinco mil pesos con 00/100 (RD\$5,000.00) por día hasta un límite de tres con límite de 2 eventos por año. Es requisito que el Titular envíe a AAPAP el comprobante de los gastos cuyo reintegro se gestiona. AAPAP 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 la demora del equipaje. Si la demora se produce cuando el equipaje debió abordar al país de residencia del Titular, este beneficio no se aplicará.

D) REPATRIACIÓN POR FALLECIMIENTO. En el evento en que el AFILIADO falleciera durante el viaje, previa solicitud, AAPAP 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 mil pesos dominicanos con 00/100 (RD\$70,000.00) por evento único evento. El excedente, deberá ser pagado por parte de los familiares del AFILIADO con sus propios recursos.

E) DESPLAZAMIENTO DE UN FAMILIAR POR ENFERMEDAD DEL AFILIADO. En caso de hospitalización del AFILIADO, siempre que ésta fuera superior a cinco (5) días y que el AFILIADO se encuentre solo, previa solicitud del servicio, AAPAP sufragará a un familiar los gastos de transporte ida y vuelta al lugar de hospitalización, en el medio que se considere más idóneo (Clase Turista). Este servicio se prestará con un límite de un

evento al año.

3. 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 AAPAP.
- 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) Traslados médicos derivados de tratamientos médicos o embarazo.
- H) Los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de AAPAP salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.
- I) Los traslados médicos por Lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el AFILIADO con dolo o mala fe.

4. 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) Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- C) Cuando el Beneficiario no se identifique como AFILIADO del programa "ASISTENCIA APAP".
- D) Cuando el Beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- E) 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 AAPAP sólo cubrirá los gastos de "ASISTENCIA APAP", que correspondan al número de pasajeros autorizados en la matrícula de circulación del vehículo.
- F) Los que se produzcan con ocasión de la participación en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- G) La muerte producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen por su tentativa.
- H) 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 con los abogados y en general con el personal designado por AAPAP para la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA APAP.
- J) Cuando el AFILIADO no siga las indicaciones dadas por los abogados designados por AAPAP para su defensa.

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 AAPAP.
- B) Dar aviso oportuno a AAPAP 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 AAPAP y el AFILIADO se tendrá por extinguida, con lo cual AAPAP 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 AAPAP 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 identidad y electoral, o pasaporte si es extranjero 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 AAPAP, únicamente suministrará los servicios detallados a los AFILIADOS de que cumplan con las siguientes condiciones:

- A) Que EL AFILIADO hay liquidado total o parcialmente (según acuerdo) el costo de la póliza de seguro.
- B) Que EL AFILIADO se encuentre inscrito, a "AAPAP ASISTENCIA"
- C) Que EL AFILIADO suministre la información completa y correcta a AAPAP 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) El AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con AAPAP a los números telefónicos especificados en este documento. 809-807-2727
- B) El AFILIADO procederá a suministrarle al funcionario de AAPAP 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 AAPAP requiera para validar el derecho del AFILIADO a la prestación del servicio.
- C) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, AAPAP le prestará al AFILIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, AAPAP no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato. Como caso de excepción, y únicamente en relación con el SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE, en los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del AFILIADO para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado, el AFILIADO podrá acudir directamente ante terceros a solicitar el indicado servicio. En tal caso, AAPAP restituirá al AFILIADO los gastos erogados. Queda entendido que con el fin de que el AFILIADO tenga derecho a la restitución aquí establecida, deberá cumplir con el procedimiento establecido en los párrafos anteriores dentro de un plazo máximo de veinticuatro (24) horas contadas a partir del momento en que se haya concretado el SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE.

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 809-807-2727 prestar la asistencia, debiendo indicar el nombre del AFILIADO, destinatario de la prestación, el número de la póliza de seguro, 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 código de autorización con 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 AAPAP 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 la ASOCIACIÓN POPULAR DE AHORROS Y PRÉSTAMOS ante cualquier eventual reclamo por parte de dependientes o terceros que AAPAP pudiera contratar.

Para Asistencia llamar al: (809) 807-2727